RAPPORT ANNUEL DE GESTION

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

Québec

LA SOCIÉTÉ
en quelques chiffres

	2014	2013
Nombre d'employés	3 522	3 632
LE BILAN ROUTIER		
Nombre d'accidentés*	36 151	38 097
Décès	336	391
Blessés graves	1 573	1 723
Blessés légers	34 242	35 983
LA SENSIBILISATION ET LA PROMOTION EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE		
Campagnes de sensibilisation	4 987 199 $	5 037 060 $
Soutien aux initiatives locales	1 220 099 $	1 479 788 $
Soutien à des organismes à but non lucratif	706 224 $	767 931 $
Programmes de recherche	379 413 $	414 999 $
L'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER		
Nombre de titulaires de permis de conduire	5 283 950	5 241 846
Nombre de véhicules en circulation	6 240 266	6 191 286
Nombre de transactions	22 691 300	22 546 340
Nombre de transactions Web**	4 962 411	4 700 800
LE CONTRÔLE ROUTIER		
Nombre d'interventions ciblant les éléments ayant le plus d'impact sur la sécurité routière***	80 469	76 407
Nombre de constats d'infraction touchant les éléments ayant le plus d'impact sur la sécurité routière	9 942	9 013
LE RÉGIME D'ASSURANCE		
Contributions d'assurance	1 218 M$	1 289 M$
Indemnités versées	1 004 M$	998 M$
Taux de financement	118 %	131 %
Taux de capitalisation	116 %	108 %
Nombre de nouvelles réclamations reçues	21 186	21 608
Nombre de réclamations traitées	88 867	92 896

* Données provisoires tirées des rapports d'accident.

** Les données de 2013 ont été redressées afin d'inclure un nouveau type de transaction offert aux entreprises.

*** État mécanique du véhicule, transport de matières dangereuses, charge et arrimage des charges, dimensions, fréquence et entretien mécanique, vérification avant départ, heures de conduite et de repos, permis de conduire, utilisation du cellulaire, port de la ceinture et autres.

LES FAITS

RECONNUE *PARMI LES* **50** ENTREPRISES LES PLUS ADMIRÉES **AU QUÉBEC**

BAISSE ANNUELLE PROPOSÉE
DES CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE
394 M$

75% DE CETTE BAISSE
EST ATTRIBUABLE À L'AMÉLIORATION DU BILAN ROUTIER

BAISSE ANNUELLE PROPOSÉE DES CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE DE 394 M$
À COMPTER DU 1er JANVIER 2016, POUR UNE PÉRIODE DE 3 ANS

- 75 % de cette baisse est attribuable à l'amélioration du bilan routier
- Au bénéfice de plus de 4 millions de conducteurs et de propriétaires de véhicules
- Le taux de capitalisation du Fonds d'assurance est de 116 %, soit 3 % de plus que ce qui avait été prévu

BILAN ROUTIER : UNE AUTRE ANNÉE RECORD

- **Décès :** 55 de moins qu'en 2013
- **Blessés graves :** 150 de moins qu'en 2013
- **Blessés légers :** 1 741 de moins qu'en 2013

FACILITER LA VIE DE LA CLIENTÈLE

- Remboursement automatisé des médicaments en pharmacie, ce qui permet aux clients d'obtenir leurs médicaments sans avoir à débourser de frais
- Possibilité pour plus de 99 % de la clientèle de payer le renouvellement du permis de conduire et de l'immatriculation auprès de son institution financière
- La satisfaction de la clientèle à l'égard des services en ligne dépasse 85 %

RECONNAISSANCE DES CITOYENS

- 90 % des citoyens considèrent que la Société assume bien son rôle de prévention et de promotion en sécurité routière
- La Société est reconnue parmi les 50 entreprises québécoises les plus admirées

UNE ÉQUIPE ENGAGÉE

- Un taux de fidélisation des employés de 96 %

Québec, le 30 avril 2015

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 décembre 2014. Il comporte trois sections portant sur les résultats de la Société, sur la gouvernance ainsi que sur l'application de politiques gouvernementales, de lois et de règlements.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le ministre des Transports,

Robert Poëti

Québec, le 30 avril 2015

Monsieur Robert Poëti
Ministre des Transports
700, boulevard René-Lévesque Est, 29e étage
Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 décembre 2014. Il comporte trois sections portant sur les résultats de la Société, sur la gouvernance ainsi que sur l'application de politiques gouvernementales, de lois et de règlements.

La section qui présente les résultats de la Société fait état, notamment, de ceux obtenus par celle-ci à l'égard de son plan stratégique 2011-2015 ainsi qu'à l'égard de sa déclaration de services aux citoyens. De plus, elle rend compte de l'utilisation de ses ressources et présente les états financiers audités de la Société et du Fonds d'assurance automobile du Québec.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

Le président du conseil d'administration,

Guy Morneau

TABLE DES MATIÈRES

08 MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

10 MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

13 UN MODÈLE UNIQUE AU MONDE

14 LA SOCIÉTÉ ET SES PARTENAIRES : UNE ÉQUIPE GAGNANTE

24 DÉCLARATION DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES

25 RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DE L'ÉVALUATION DES PROGRAMMES

26 LES RÉSULTATS 2014

29 Le plan stratégique 2011-2015

44 La satisfaction de la clientèle et la Déclaration de services aux citoyens

49 Nos employés

52 Les ressources

58 Les résultats financiers

126 Contrôle routier Québec

133 L'évolution de la performance

139 LA GOUVERNANCE

140 Le conseil d'administration

151 La direction

152 Les honoraires versés au vérificateur externe

153 La gestion intégrée des risques

154 L'optimisation des ressources

156 L'organigramme au 31 décembre 2014

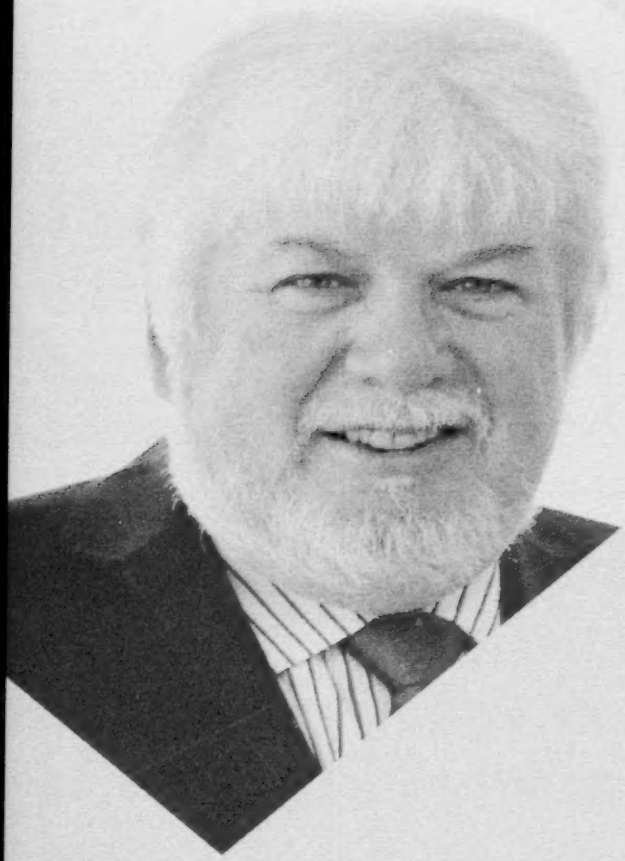
158 LES AUTRES EXIGENCES : APPLICATION DES LOIS, DES POLITIQUES ET DES RESPONSABILITÉS ADMINISTRATIVES

160 L'application de certaines politiques gouvernementales

174 ANNEXES

176 Les lois et règlements appliqués par la Société

180 Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et vice-présidents de la Société de l'assurance automobile du Québec



POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC, LE FAIT MARQUANT DE L'ANNÉE 2014 RÉSIDE DANS LES TRAVAUX QUI ONT MENÉ À L'ÉLABORATION ET AU DÉPÔT DU DOCUMENT DE CONSULTATION SUR LES CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE 2016-2018.

MESSAGE
du président du conseil d'administration

Ces travaux ont été suivis de près par le conseil et nous avons été à même de constater les résultats d'un effort collectif sans précédent. En qualité de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec, cet accomplissement est remarquable puisqu'il garantit la pérennité financière du régime public d'assurance automobile, une très bonne nouvelle pour tous les Québécois.

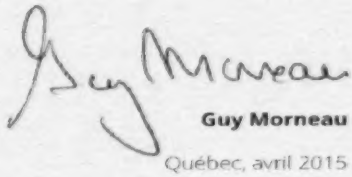
Ayant fait de la gouvernance éthique, de la performance et de l'innovation de la Société, les priorités devant me guider tout long de mon mandat, je note que l'année 2014 aura également été cruciale pour le conseil.

En effet, au cours de cette dernière année, le conseil a adopté la politique de gouvernance de la Société, laquelle rejoint un objectif à la fois de transparence, d'intégrité et de responsabilité des dirigeants. Comme toute organisation, la Société vise à remplir sa mission de manière performante. Cette politique constitue donc un cadre de référence et un outil de gouvernance inspirés des meilleures pratiques reconnues en cette matière. Elle s'inscrit, entre autres, dans le sens d'un renforcement de la responsabilité et de l'imputabilité du conseil. La Société cherche ainsi à atteindre une performance accrue et une transparence exemplaire au service de la protection du public. À cet effet, elle se dote d'objectifs en matière d'efficacité, d'efficience et de contrôle des risques, et ce, en cohérence avec son statut d'organisme public et sa mission de servir les citoyens.

Le conseil a aussi adopté une politique de gouvernance et de gestion des ressources informationnelles, établissant ainsi les règles de gestion relatives au processus d'autorisation et de suivi des projets en technologies de l'information. Cette politique nous permettra de nous pencher davantage sur l'aspect stratégique de la contribution des technologies de l'information à la réalisation de la mission de la Société.

En terminant, je salue l'arrivée de deux nouveaux membres au sein du conseil d'administration. Ils complètent un groupe dévoué et hautement qualifié qui fait équipe avec la haute direction dans l'atteinte des objectifs de performance fixés par l'organisation. Les résultats sont là pour le prouver.

Le président du conseil d'administration,



Guy Morneau

Québec, avril 2015

BAISSE PROPOSÉE DES CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE

LE PREMIER FAIT MARQUANT DE L'ANNÉE 2014 EST, SANS CONTREDIT, LA CONCLUSION HEUREUSE, D'ABORD ET AVANT TOUT SUR LE PLAN HUMAIN ET AUSSI SUR LE PLAN ÉCONOMIQUE, DU REDRESSEMENT DE LA SITUATION FINANCIÈRE DU RÉGIME D'ASSURANCE AUTOMOBILE ENTAMÉ IL Y A DÉJÀ DIX ANS. OFFRANT DÉJÀ LA CONTRIBUTION D'ASSURANCE LA PLUS BASSE AU CANADA, LA SOCIÉTÉ A PU, GRÂCE À UN EFFORT COLLECTIF SANS PRÉCÉDENT, PROPOSER UNE RÉDUCTION POUR LES ANNÉES 2016-2018. LA PRESQUE TOTALITÉ DES CONDUCTEURS ET PROPRIÉTAIRES DE VÉHICULES CONSTATERA, EN EFFET, DES BAISSES POUVANT ALLER JUSQU'À 35 %, UNE ÉPARGNE ANNUELLE DE 394 MILLIONS DE DOLLARS, COMME QUOI « *ÊTRE PRUDENT, C'EST PAYANT !* »

MESSAGE
de la présidente et chef de la direction

UNE AUTRE ANNÉE RECORD POUR LE BILAN ROUTIER

Pour une huitième année consécutive, le Québec peut se féliciter d'une amélioration appréciable du bilan routier. Le nombre de décès sur nos routes a chuté de 14 % pour un total de 336, soit 55 de moins qu'en 2013. On compte aussi 8,7 % de moins de blessés graves et 4,8 % de moins de blessés légers. Globalement, ces résultats sont au-delà des objectifs du plan stratégique 2011-2015 de la Société.

De toute évidence, les usagers de la route ont leur sécurité et celle des autres à cœur. Des drames humains sont ainsi évités et par le fait même, des coûts le sont aussi. Dans le cadre du redressement entrepris en 2004, la part attribuable à l'amélioration du bilan routier s'établit à 75 %. *C'est majeur !* Et il importe ici de souligner la contribution de tous nos partenaires avec qui nous travaillons en concertation dans l'objectif commun de toujours faire progresser la sécurité routière.

En 2014, la Société a continué d'innover dans ses façons de sensibiliser la population. On n'a qu'à penser à la dernière campagne sur les piétons, qui en a surpris plusieurs par la présence d'un cercueil arborant le message « *Contre un véhicule, un piéton n'a aucune chance. Faites attention* » et circulant aux intersections achalandées de plusieurs villes du Québec.

En outre, en s'associant à l'École nationale de l'humour pour la production de sept capsules diffusées sur YouTube, la Société a réussi une fois de plus à capter l'attention des jeunes conducteurs. Cette nouvelle expérience a connu un réel succès, chaque capsule ayant été visionnée près de 20 000 fois.

Lorsque 90 % des citoyens considèrent que la Société assume bien son rôle de promotion de la sécurité routière et qu'elle figure parmi les 50 entreprises québécoises les plus admirées, de telles marques de confiance nous encouragent à continuer d'innover et à nous dépasser.

DES SERVICES AMÉLIORÉS POUR SIMPLIFIER LES DÉMARCHES DE NOS CLIENTS

Il est maintenant possible pour notre clientèle de payer en ligne le renouvellement du permis de conduire et de l'immatriculation dans la quasi-totalité de ses institutions financières.

De plus, grâce à un partenariat avec la Régie de l'assurance maladie du Québec, la personne accidentée n'a plus à débourser en pharmacie pour ses médicaments, une pratique courante dans l'industrie de l'assurance.

Finalement, la durée de la validité du permis de conduire est passée de quatre à huit ans. En réduisant ainsi de moitié les déplacements des clients vers les points de service, ce changement vise à mieux nous adapter aux réalités de la population, notamment en lui faisant économiser temps et argent.

Nous estimons être dans la bonne direction en ce qui concerne la modernisation des services à la clientèle. À preuve, le taux de satisfaction des clients pour nos services en ligne s'élève à 85 %.

RÉSULTATS FINANCIERS DÉPASSANT LES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2011-2015

Le taux de capitalisation du régime d'assurance automobile atteint maintenant 116 %, soit 3 % de plus que les projections à la base même des réductions de contributions d'assurance proposées pour 2016-2018. La situation financière du régime d'assurance s'avère encore plus solide à long terme pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations envers les personnes accidentées.

Les efforts de réduction du déficit cumulé en permis de conduire et immatriculation se poursuivent à un rythme plus rapide que prévu. Notre but était de ramener ce déficit à 215 millions de dollars au 31 décembre 2014 alors qu'il a clôturé à 210 millions, et rappelons-le, sans que la Société révise ses tarifs. Ce résultat a été atteint grâce à la discipline et à la rigueur de gestion appliquées dans le contrôle des dépenses, et ce, sans compromettre le service à la clientèle.

2015 – LA FIN D'UN CHAPITRE

Au cours de la prochaine année, le plan stratégique 2011-2015 prendra fin. L'heure sera au bilan du chemin parcouru depuis cinq ans. Déjà, en nous basant sur les résultats de 2014, nous pouvons affirmer que certains objectifs ont été dépassés et nous sommes confiants d'atteindre les cibles fixées pour l'ensemble du plan.

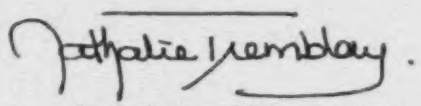
Il sera de plus primordial d'amorcer la réflexion pour les années 2016-2020 en ayant comme trame de fond que *la Société est un assureur public qui continuera de performer et d'innover pour tous ses clients.*

UNE ÉQUIPE ENGAGÉE, NOTRE GARANTIE DE SUCCÈS D'ANNÉE EN ANNÉE

Nous avons la chance de pouvoir compter sur une équipe engagée et toujours prête à se dépasser. Avec un taux de fidélisation de 96 %, ce sont les mêmes personnes qui de façon continue mettent de l'avant les valeurs de la Société dans leur travail. Nous disposons d'une force hors du commun et, en ce sens, je tiens sincèrement à remercier tous les membres de l'équipe pour leur indéniable apport. En donnant le meilleur d'eux-mêmes au quotidien, ils peuvent ainsi faire la différence auprès de nos clients.

Je tiens aussi à remercier les membres du conseil d'administration. Par leur engagement et leur expérience, ils font équipe avec nous et contribuent à la performance de la Société qui ne cesse de s'améliorer.

La présidente et chef de la direction,



Nathalie Tremblay, FCPA, FCA

UN MODÈLE UNIQUE AU MONDE

LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC A ÉTÉ CRÉÉE PAR UNE LOI IL Y A PLUS DE 35 ANS. SA MISSION EST DE PROTÉGER LA PERSONNE CONTRE LES RISQUES LIÉS À L'USAGE DE LA ROUTE. IL S'AGIT D'UNE SOCIÉTÉ D'ÉTAT QUI INTÈGRE TOUTES LES FONCTIONS NÉCESSAIRES À LA GESTION DES RISQUES D'UN ASSUREUR, AU-DELÀ DE CELLES D'UN ASSUREUR TRADITIONNEL, ET PERMET À LA POPULATION QUÉBÉCOISE DE BÉNÉFICIER D'UN RÉGIME PLUS QUE FAVORABLE.

La Société agit comme fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec. En cette qualité:

- Elle mène des activités de promotion de la sécurité routière en vue d'amener les usagers à adopter un comportement sécuritaire, afin de diminuer le nombre d'accidentés et de réduire la gravité de leurs blessures;
- Elle fixe et perçoit les contributions d'assurance qui servent à financer le régime public d'assurance automobile;
- Elle administre le régime public d'assurance automobile sans égard à la responsabilité. Les personnes accidentées de la route sont indemnisées rapidement pour la perte économique subie, et bénéficient de services de réadaptation, lorsque leur condition le justifie, pour réduire les préjudices corporels dus à l'accident.

La Société gère également l'accès au réseau routier. Elle s'assure ainsi que les conducteurs possèdent les qualités et les aptitudes nécessaires à la conduite et que les véhicules respectent les normes prescrites.

De plus, par l'intermédiaire de ses contrôleurs routiers, elle surveille et contrôle le transport des personnes et des biens de façon à faire respecter les normes en vigueur sur l'ensemble du territoire québécois, dans un souci constant de sécurité routière et d'équité concurrentielle.

LA SOCIÉTÉ ET SES PARTENAIRES

Une équipe gagnante

ÊTRE PRUDENT, C'EST PAYANT !

L'année 2014 restera une année d'exception dans l'histoire de la Société. Pendant que le Québec connaissait son meilleur bilan routier en 70 ans, la Société a mené à bien de nombreuses actions qui ont permis de rétablir la santé financière du régime d'assurance de manière durable et a proposé aux Québécois des baisses de tarifs. En effet, la presque totalité des conducteurs et des propriétaires de véhicules pourraient constater une baisse de leurs contributions d'assurance à compter du 1er janvier 2016 pouvant aller jusqu'à 35 %, une économie annuelle de 394 millions de dollars.

LES USAGERS DE LA ROUTE ONT MAINTENANT LA PREUVE QUE LEUR COMPORTEMENT SUR LA ROUTE EST DIRECTEMENT LIÉ À LEURS CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE.

LES RÉSULTATS OBTENUS PAR L'AMÉLIORATION DU BILAN ROUTIER NE DOIVENT PAS ÊTRE TENUS POUR ACQUIS ET IL EST RÉALISTE DE CROIRE QUE LES GAINS FUTURS SERONT PLUS DIFFICILES À OBTENIR. QU'À CELA NE TIENNE, LA SOCIÉTÉ EST PLUS QUE JAMAIS DÉTERMINÉE À FAIRE PREUVE D'AGILITÉ ET D'INNOVATION DANS SES FAÇONS DE FAIRE AFIN QUE LE BILAN ROUTIER CONTINUE DE S'AMÉLIORER.

LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE N'EST PAS SEULEMENT L'APANAGE DE LA SOCIÉTÉ ET CELLE-CI PEUT COMPTER SUR DE NOMBREUX ET PRÉCIEUX PARTENAIRES QUI COLLABORENT AVEC ELLE À LA POURSUITE DE SA MISSION. LES ACTIONS POSÉES PAR LA SOCIÉTÉ NE POURRAIENT BÉNÉFICIER DU MÊME RAYONNEMENT ET N'AURAIENT PAS LES MÊMES RÉPERCUSSIONS SANS EUX.

FAIRE ÉQUIPE POUR LA PRÉVENTION *et la sensibilisation*

LA PRÉVENTION EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE A FAIT SES PREUVES ET L'AMÉLIORATION CONSTANTE DU BILAN ROUTIER AU COURS DES DERNIÈRES ANNÉES LE DÉMONTRE BIEN. À CE TITRE, LES CORPS POLICIERS ET LA SOCIÉTÉ FONT UN TRAVAIL ESSENTIEL ET DIGNE DE MENTION.

« Sans la Société, il serait impossible de mettre sur pied nos opérations de sensibilisation auprès de la population. Par exemple, l'opération Bon pied, bon œil (campagne de sensibilisation sur l'importance de faire preuve de vigilance aux intersections) menée auprès des automobilistes et des piétons sherbrookois a vu le jour grâce au partenariat entre la Ville de Sherbrooke et la Société. »

ALAIN ROY

SERGENT RESPONSABLE DE LA SÉCURITÉ DES MILIEUX DU SERVICE DE POLICE DE LA VILLE DE SHERBROOKE

DES PARTENARIATS SOLIDES ET DURABLES

En plus de l'appui des corps policiers, la Société peut compter sur des partenaires solides. Ainsi, en collaboration avec CAA-Québec, la Société a pu créer le Réseau de vérification de sièges d'auto pour enfants, qui compte aujourd'hui plus de 470 membres accessibles partout au Québec offrant des séances de vérification gratuites.

« Nous avons le souci de la sécurité routière, tout comme la Société. Il est important que les enfants soient en sécurité en tout temps. Nous avons le plaisir de compter sur l'appui de la Société, qui nous épaule constamment dans la poursuite de notre mission. »

MICHÈLE DEBROUX
DIRECTRICE ADJOINTE
EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE
DE CAA-QUÉBEC

Les premiers répondants qui interviennent sur les lieux d'accidents doivent parfois composer avec des situations difficiles. Pour sensibiliser la population à la sécurité routière, le Service de police de la Ville de Laval a effectué une opération de contrôle de la vitesse sur son territoire. À cette occasion, les conducteurs fautifs ont été invités à assister à une reconstitution d'accident lors de laquelle victimes d'accident, policiers, pompiers et ambulanciers les ont sensibilisés aux conséquences vécues quotidiennement à la suite d'un accident.

« Non seulement nous recevons un soutien financier de la Société, mais elle nous appuie aussi pour l'aspect préventif par des outils de communication et des conseils. Cela nous permet d'aller chercher de nouveaux partenariats et d'en faire plus en matière de prévention. Nous avons obtenu un appui important de la Société pour recréer une scène d'accident afin de montrer aux automobilistes le travail des intervenants impliqués et la pression qu'ils peuvent subir. »

NANCY DOIRON
PORTE-PAROLE DU SERVICE DE POLICE DE LA VILLE DE LAVAL

FAIRE ÉQUIPE POUR AVOIR PLUS D'IMPACT

auprès des jeunes conducteurs

INNOVER POUR ALLER ENCORE PLUS LOIN

Grâce à l'initiative de plusieurs partenaires de la Société, le projet IMPACT a pu voir le jour. Cette activité vise à sensibiliser les élèves de 5e secondaire qui s'apprêtent à vivre leur bal de finissants aux conséquences d'adopter des comportements délinquants sur les routes. De la collision jusqu'à la table d'opération, les jeunes assistent à une simulation choc qui les plonge, de manière réaliste, au cœur d'un accident de la route causé par la conduite à haute vitesse sous l'influence de l'alcool.

POUR S'ASSURER QUE SES MESSAGES DE SENSIBILISATION SONT ENTENDUS PAR LE PLUS GRAND NOMBRE, LA SOCIÉTÉ DOIT SANS CESSE SE RÉINVENTER, INNOVER OU REVOIR SES FAÇONS DE FAIRE. L'HUMOUR POUR PARLER DE SÉCURITÉ ROUTIÈRE AUX JEUNES? C'EST LE PARI QU'A PRIS LA SOCIÉTÉ. UN PARTENARIAT AVEC L'ÉCOLE NATIONALE DE L'HUMOUR A ÉTÉ CONCLU AFIN DE CRÉER DES CAPSULES HUMORISTIQUES PORTANT SUR DIFFÉRENTES THÉMATIQUES DE SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET METTANT EN VEDETTE L'HUMORISTE PHIL ROY. LES CAPSULES, DIFFUSÉES MASSIVEMENT DANS LES MÉDIAS SOCIAUX, ONT REMPORTÉ UN VIF SUCCÈS.

« Ce qui est important, c'est de les amener [les jeunes] à développer leur jugement critique, à réfléchir. Il ne faut pas leur faire la morale, mais leur dire : "Faites attention, pensez-y !" »

RICHARD GAGNON
COORDONNATEUR
DU PROJET IMPACT

« Nous avons été sollicités par la Société afin de développer un message qui aurait un potentiel de diffusion et de pénétration auprès des jeunes, ce qui répond tout à fait au rôle que nous pensons que l'humour peut jouer dans la société. L'humour favorise la compréhension de certains messages, une prise de conscience, surtout chez les jeunes. »

LOUISE RICHER
DIRECTRICE DE L'ÉCOLE
NATIONALE DE L'HUMOUR

Cela fait plus de 30 ans que la Société de l'assurance automobile agit à titre de partenaire principal de l'Opération Nez rouge et qu'ensemble, nous incitons les Québécois à ne pas prendre le volant après avoir consommé de l'alcool. Rarement a-t-on vu une association si solide et durable. Ensemble, nous avons contribué à sauver de nombreuses vies.

FAIRE ÉQUIPE POUR RÉDUIRE LA CONDUITE *avec les facultés affaiblies*

« Quand j'appelle l'Opération Nez rouge, je sais que je fais le bon geste. J'évite de mettre ma vie en danger et celle des autres du même coup. »

ANNICK BÉLANGER

UTILISATRICE DU SERVICE D'OPÉRATION NEZ ROUGE

« Le plus grand changement qu'a apporté l'Opération Nez rouge concerne la prise de conscience des risques de la conduite en état d'ébriété. En 1984, les gens étaient mal à l'aise d'avouer avoir utilisé le service de raccompagnement. Aujourd'hui, avec les réseaux sociaux, les gens publicisent leur expérience et sont fiers d'avoir utilisé ce service. »

DAVID LATOUCHE

DIRECTEUR DES COMMUNICATIONS D'OPÉRATION NEZ ROUGE

FAIRE ÉQUIPE POUR ASSURER LA SÉCURITÉ DES VÉHICULES

et pour améliorer la qualité de vie des accidentés

Avec plus de six millions de véhicules immatriculés au Québec, la Société doit s'assurer que l'ensemble de ces véhicules sont sécuritaires afin de diminuer au maximum les risques d'accident. Pour ce faire, elle peut compter sur des mandataires en vérification mécanique, dont certains sont des concessionnaires automobiles.

UNE FORMULE GAGNANTE *pour le client*

LE TRAITEMENT RAPIDE ET EFFICACE DES RÉCLAMATIONS A TOUJOURS ÉTÉ UNE PRIORITÉ DE LA SOCIÉTÉ. EN CE SENS, LE PARTENARIAT ÉTABLI AVEC LES PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ JOUE UN RÔLE DÉTERMINANT DANS LE RÉTABLISSEMENT DES ACCIDENTÉS DE LA ROUTE ET POUR QUE CEUX-CI RETROUVENT UNE VIE NORMALE LE PLUS RAPIDEMENT POSSIBLE. CETTE COLLABORATION PERMET UNE PRISE EN CHARGE ET UNE PRISE DE DÉCISION PLUS RAPIDES.

AU FIL DES ANS, LA SOCIÉTÉ A SU S'ENTOURER DE PARTENAIRES ET DE COLLABORATEURS QUI PLACENT EUX AUSSI LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE AU SOMMET DE LEURS PRIORITÉS. LEUR APPORT INDISPENSABLE CONSTITUE SANS AUCUN DOUTE L'UN DES INGRÉDIENTS DE LA RECETTE DU SUCCÈS DE LA SOCIÉTÉ, CAR NOUS POURSUIVONS TOUS UN OBJECTIF COMMUN : OFFRIR À LA POPULATION DES ROUTES TOUJOURS PLUS SÉCURITAIRES.

« Depuis 1987, nous sommes partenaires avec la Société. Nous procédons à l'inspection des véhicules afin de nous assurer qu'ils circulent sur nos routes de manière sécuritaire. La Société est un partenaire précieux qui nous offre toujours un service de qualité en tout temps. »

CHRISTIAN LEROUX
DIRECTEUR DE JOLIETTE CHRYSLER

« Depuis une dizaine d'années, la relation avec la Fédération des cliniques privées de physiothérapie du Québec s'est sans cesse améliorée, au bénéfice des accidentés. Nous sommes très heureux de l'ouverture de la Société. Nous avons travaillé de concert afin d'établir de nouvelles règles visant à mieux encadrer la prestation de services en physiothérapie pour les accidentés de la route. »

PASCAL GAGNON
PRÉSIDENT DE LA FÉDÉRATION DES CLINIQUES PRIVÉES EN PHYSIOTHÉRAPIE DU QUÉBEC

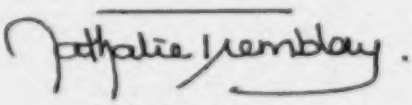
DÉCLARATION

de la présidente et chef de la direction sur la fiabilité des données

La fiabilité de l'information contenue dans le rapport annuel de gestion 2014 de la Société de l'assurance automobile du Québec ainsi que celle des contrôles afférents relèvent de ma responsabilité.

Je déclare que l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables et que cette information correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 décembre 2014.

La présidente et chef de la direction,



Nathalie Tremblay, FCPA, FCA

Québec, avril 2015

RAPPORT DE VALIDATION

de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans les sections du rapport annuel de gestion 2014 de la Société de l'assurance automobile du Québec.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Société. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne, élaborées par l'institut des auditeurs internes. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter sur l'information fournie. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information présentée dans le rapport annuel de gestion.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le rapport annuel de gestion 2014 de la Société de l'assurance automobile du Québec nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

La directrice de la vérification interne et de l'évaluation des programmes,

Hoda Abdel-Malak

Hoda Abdel Malak, CPA, CA

Québec, avril 2015

LES RÉSULTATS 2014

29 LE PLAN STRATÉGIQUE 2011-2015

30 Les résultats

44 LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE ET LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

44 La satisfaction de la clientèle

46 Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens

49 NOS EMPLOYÉS

49 L'effectif de la Société

51 Les départs à la retraite

51 Le partenariat en organisation du travail

51 La formation

52 LES RESSOURCES

52 Les ressources informationnelles

55 Les ressources matérielles et immobilières

56 Les ressources financières

58 LES RÉSULTATS FINANCIERS

59 Le Fonds d'assurance

63 Les états financiers du Fonds d'assurance

103 Les états financiers de la Société

126 CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC

126 La mission, la vision et les priorités d'intervention

127 Les résultats à l'égard du Plan général d'intervention 2014-2015

130 La gestion des ressources humaines et financières

132 Le comité consultatif

133 L'ÉVOLUTION DE LA PERFORMANCE

134 La sécurité routière

135 Le service à la clientèle

136 Le contrôle et la surveillance du transport routier des personnes et des biens

137 L'assurance et la gestion financière

138 La gestion des ressources humaines

LA MISSION DE LA SOCIÉTÉ

LA SOCIÉTÉ A POUR MISSION DE PROTÉGER LA PERSONNE CONTRE LES RISQUES LIÉS À L'USAGE DE LA ROUTE. À CETTE FIN :

ELLE MÈNE
DES ACTIONS DE PROMOTION DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET DE PRÉVENTION

ELLE GÈRE
L'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER

ELLE FIXE
LES CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE ET GÈRE LE PATRIMOINE FIDUCIAIRE

ELLE SURVEILLE
ET CONTRÔLE LE TRANSPORT ROUTIER DES PERSONNES ET DES BIENS

ELLE INDEMNISE
LES PERSONNES ACCIDENTÉES DE LA ROUTE ET FACILITE LEUR RÉADAPTATION

LES MANDATS

LA SOCIÉTÉ EXÉCUTE ÉGALEMENT TOUT AUTRE MANDAT QUI LUI EST CONFIÉ PAR LA LOI OU À LA SUITE D'UNE ENTENTE AVEC LE GOUVERNEMENT OU L'UN DE SES MINISTÈRES OU ORGANISMES, TEL QUE :

LA PERCEPTION DE SOMMES POUR LE GOUVERNEMENT ET CERTAINES MUNICIPALITÉS

L'ADAPTATION DE VÉHICULES ET LA DÉLIVRANCE DE VIGNETTES DE STATIONNEMENT POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

LA PRISE DE PHOTO POUR LA CARTE D'ASSURANCE MALADIE POUR LA RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC

LE PLAN STRATÉGIQUE 2011-2015

LA VISION

LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC SERA RECONNUE COMME UNE ORGANISATION PERFORMANTE INSPIRANT CONFIANCE ET FAISANT PREUVE D'INNOVATION ET D'AGILITÉ DANS LA RÉALISATION DE SA MISSION, GRÂCE À :

LA FORCE DE SON ÉQUIPE

L'APPORT DE SES PARTENAIRES

SON MODÈLE D'AFFAIRES INTÉGRÉ

SES ACTIONS ET SES SERVICES CIBLÉS ET ADAPTÉS

LES VALEURS

- RIGUEUR
- ENGAGEMENT
- COHÉRENCE
- RESPECT

Les résultats

LE PLAN STRATÉGIQUE 2011-2015 SE PENCHE SUR SIX GRANDS ENJEUX, SOIT LE POSITIONNEMENT DE LA SOCIÉTÉ, LE BILAN ROUTIER, LA PRESTATION DES SERVICES, L'AMPLEUR DU VIRAGE TECHNOLOGIQUE, LA NOUVELLE RÉALITÉ DE LA MAIN-D'ŒUVRE ET LA GESTION ÉTHIQUE ET RESPONSABLE. LES BONS RÉSULTATS DES QUATRE DERNIÈRES ANNÉES COMBINÉS AUX ACTIONS EN COURS PERMETTENT DE CONSTATER QUE PLUSIEURS OBJECTIFS ONT DÉJÀ ÉTÉ ATTEINTS ET MÊME DÉPASSÉS, ET D'ÊTRE OPTIMISTES À L'ÉGARD DES CIBLES FIXÉES POUR 2015.

ENJEU I

Le positionnement de la Société

Pour réaliser sa mission, la Société doit composer avec une clientèle de plus en plus nombreuse, des mandats qui se diversifient, des besoins grandissants et des attentes toujours aussi élevées. Afin de relever le défi que représente la rareté de la main-d'œuvre et d'assurer une gestion toujours plus rigoureuse de ses dépenses, la Société doit faire preuve d'innovation, questionner chacun des paliers de son organisation et repenser son approche d'affaires. En misant sur la contribution de chacun et en se tournant vers l'avenir, elle sera en mesure de communiquer sa vision et d'exposer les moyens qu'elle entend mettre en œuvre pour continuer de fournir aux Québécois les services de qualité auxquels ils ont droit.

ORIENTATION 1.1

Repenser notre approche d'affaires

En repensant son approche d'affaires, la Société s'engage dans un important virage organisationnel. Elle entend profiter de cet exercice pour mobiliser ses forces vives et renforcer sa culture d'entreprise. Elle devra s'assurer de faire connaître les objectifs et les étapes de sa démarche et adapter ceux-ci aux besoins évolutifs de sa clientèle.

OBJECTIF 1.1.1

Partager les enjeux et les finalités d'affaires

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2014
Nombre d'activités mises en œuvre	2012 et suivantes	**55 activités** **143 activités depuis 2012**

- En 2014, la Société a rencontré plusieurs intervenants et partenaires afin de leur exposer les enjeux qui composent sa réalité et qui les concernent. Les intervenants et partenaires rencontrés venaient de différents ministères et organismes gouvernementaux, étaient mandataires en vérification mécanique ou en permis et immatriculation ou représentaient différents ordres professionnels.

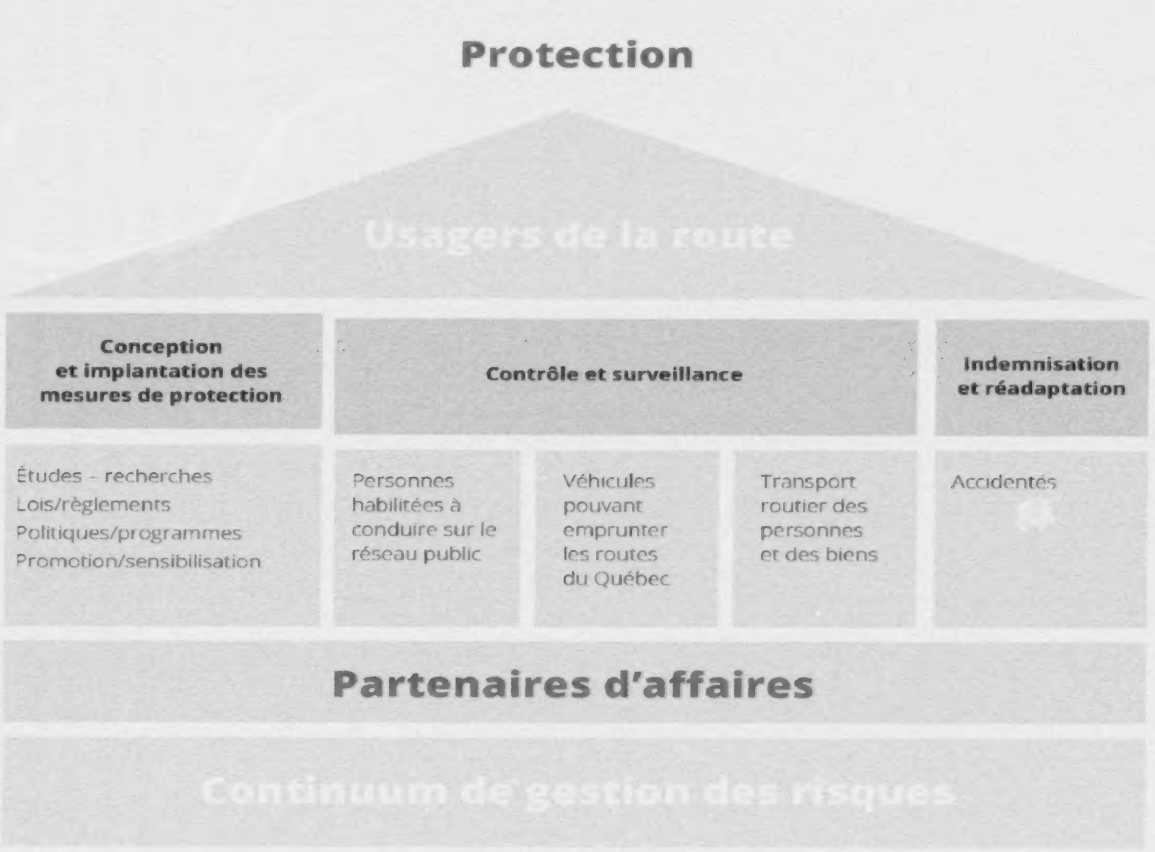
OBJECTIF 1.1.2

Convenir du modèle d'affaires intégré

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2014
Nombre de mesures pour faire connaître le modèle	2012 et suivantes	**3 mesures** **24 mesures depuis 2012**

- Le modèle d'affaires intégré de la Société est un outil essentiel pour illustrer qu'elle intervient à toutes les étapes de la protection des usagers de la route tout en accordant une place importante à ceux-ci ainsi qu'à ses partenaires d'affaires. En 2014, le modèle a notamment été présenté à l'Association des greffiers de cours municipales du Québec.

Modèle d'affaires intégré de la Société



OBJECTIF 1.1.3

Développer une culture organisationnelle qui valorise et fait vivre le modèle d'affaires intégré

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2014
Pourcentage d'employés qui considèrent que la Société fonctionne de manière intégrée	80 % en 2015	**46 % en 2013**

- Des efforts de sensibilisation auprès des employés ont été effectués au cours du dernier exercice. Le modèle d'affaires intégré est connu et partagé par les nouveaux employés;
- D'autres activités de consolidation seront tenues au cours de 2015 dans le but d'augmenter l'appropriation du modèle d'affaires intégré par l'ensemble des employés, par exemple des capsules d'information sur l'intranet;
- La prochaine mesure sera effectuée en 2015.

OBJECTIF 1.1.4

Faire évoluer le contenu de l'offre de produits et de services

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2014
Nombre d'opportunités ou de nouvelles mesures ayant donné lieu à une actualisation des produits et des services	2012 et suivantes	**2 opportunités ou nouvelles mesures** **18 opportunités ou nouvelles mesures depuis 2012**

- Les médicaments remboursables par la Société ont été harmonisés à ceux reconnus par le régime général d'assurance médicaments du Québec. La liste couvre l'ensemble des besoins de la clientèle accidentée de la route, tout en assurant une cohérence gouvernementale;
- Afin d'obtenir ou de renouveler un permis de taxi, les chauffeurs doivent fournir un certificat permettant de valider l'absence d'antécédents judiciaires.

ENJEU 2

Le bilan routier

La sécurité routière, une responsabilité partagée

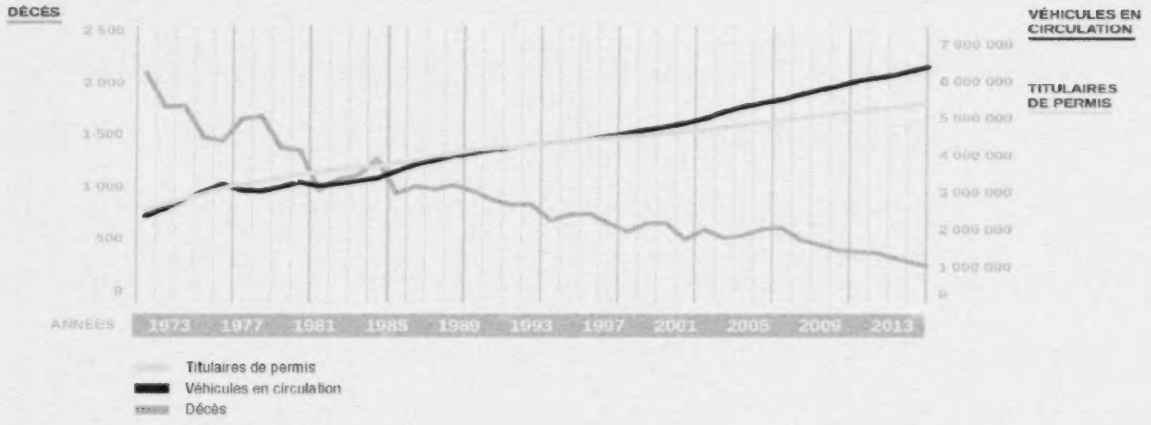
La Société travaille de concert avec la population et ses différents partenaires pour que le nombre d'accidents de la route diminue et que le bilan routier s'améliore. Elle s'efforce de mobiliser les différents acteurs pour mettre en place des stratégies et des actions communes. Toutefois, la sécurité routière ne saurait reposer sur un seul facteur; elle doit être prise en charge par l'ensemble des intervenants afin que les efforts de tous s'intègrent et soient à valeur ajoutée pour les usagers de la route. Par-dessus tout, chaque usager de la route est responsable de sa propre sécurité et de celle d'autrui. En effet, le comportement humain demeure la première cause des accidents de la route en 2014. Dans ce contexte, la Société souhaite inspirer et motiver les différents acteurs de la sécurité routière pour que leurs actions concertées continuent de porter leurs fruits.

ORIENTATION 2.1

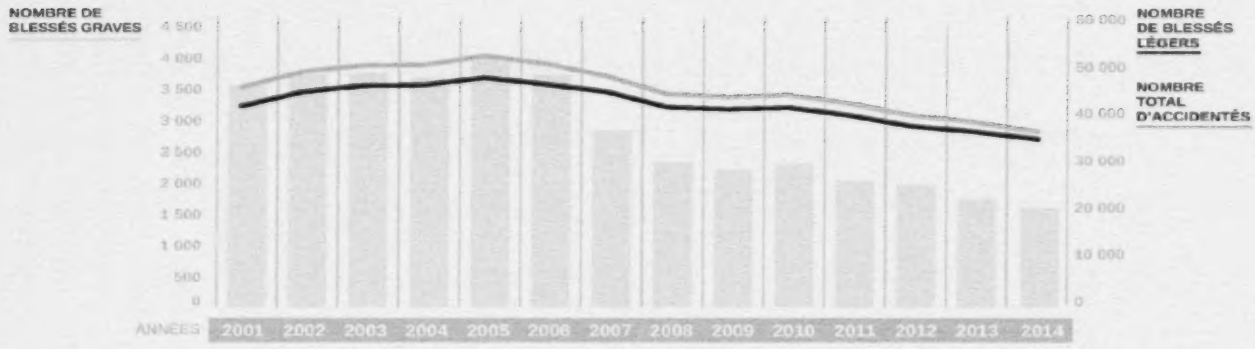
Agir en acteur de premier plan pour améliorer le bilan routier

En 2014, le nombre de décès continue de diminuer sur les routes du Québec et le nombre total d'accidents de la route affiche une baisse marquée comparativement à l'année 2013. En effet, on compte 55 décès de moins et 150 blessés graves de moins cette année par rapport à l'an dernier, et ce, malgré l'augmentation du nombre de véhicules en circulation et de titulaires de permis.

Nombre de décès sur les routes du Québec, véhicules en circulation et titulaires de permis, de 1973 à 2014



Évolution du bilan routier de 2001 à 2014



	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre de blessés graves	3 536	3 717	3 744	3 667	4 000	3 718	2 818	2 315	2 201	2 293	2 020	1 955	1 723	1 573
Nombre de blessés légers	41 353	44 375	45 761	45 909	47 455	46 037	44 422	41 127	40 723	41 043	39 403	37 115	35 983	34 242
Nombre total d'accidentés (blessés et décès)	45 499	48 796	50 128	50 224	52 162	50 475	47 844	43 998	43 427	43 824	41 898	39 487	38 097	36 151

OBJECTIF 2.1.1

Contribuer à diminuer le nombre d'accidents de la route et la gravité des accidents

INDICATEURS[1]	CIBLES 2015	RÉSULTATS 2014
Pourcentage de diminution de la moyenne triennale du nombre d'accidentés avec dommages corporels	- 10 %	**- 13,3 %**
Pourcentage de diminution de la moyenne triennale du nombre de personnes décédées ou blessées gravement dans des accidents de la route	Décès : - 20 % Blessés graves : - 20 %	**Décès : - 26,1 %** **Blessés graves : - 22,9 %**

Les cibles fixées pour 2015 sont non seulement atteintes, mais dépassées un an à l'avance. Afin de continuer d'influencer favorablement les comportements et de rendre le réseau routier québécois plus sécuritaire, la Société a posé un certain nombre de gestes en 2014 :

- Des campagnes de sensibilisation ont été menées sur différentes plateformes relativement à l'alcool au volant, à la consommation de drogue, à la fatigue, à la vitesse, aux textos et autres distractions au volant, au port de la ceinture de sécurité, au partage de la route, au déneigement, à la sécurité dans le transport scolaire et à la sécurité à vélo;
- Les partenariats avec les corps policiers ont été consolidés afin d'assurer un meilleur arrimage des activités de sensibilisation et de contrôle visant à contrer les problématiques telles que la distraction, la vitesse, l'alcool au volant, la fatigue et les risques pour les piétons;
- Plusieurs activités concernant des enjeux ciblés ont été tenues, par exemple l'opération Bon pied, bon œil, adressée aux piétons, l'opération Bien attaché, pour les sièges d'auto pour enfants, le Tour du silence, pour les cyclistes, le projet IMPACT, adressé aux jeunes du secondaire, les capsules humoristiques « #cpasdesfarces » ainsi que la poursuite de l'activité « Fantômes » adressée aux jeunes conducteurs;
- Un guide interactif d'achat pour les casques et vêtements de protection pour les motocyclistes a été mis en ligne;
- La Société a poursuivi l'implantation de sa stratégie de consolidation de Contrôle routier Québec. Les actions réalisées permettent davantage à Contrôle routier Québec de contribuer à la grande mission de la Société et de démontrer l'apport important du travail des contrôleurs routiers à l'amélioration du bilan routier;
- Les interventions touchant le transport sécuritaire des matières dangereuses ont été maintenues comme priorité. Plus de 5 740 interventions ont été réalisées, ce qui représente une augmentation de près de 50 % par rapport à 2013.

OBJECTIF 2.1.2

Développer et mettre en œuvre une stratégie mobilisatrice pour accroître l'impact de tous les acteurs en sécurité routière

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2014
Élaboration et mise en œuvre de la stratégie	2012 et suivantes	**Mise en œuvre en cours**
Nombre de partenaires impliqués	2012 et suivantes	**48 partenaires**
Nombre d'activités conjointes avec les partenaires	2012 et suivantes	**9 activités**

- Les travaux relatifs à la stratégie mobilisatrice en sécurité routière se sont poursuivis. Ils touchaient les thèmes de la distraction au volant, de la vitesse et des véhicules lourds;
- Neuf activités ont été menées conjointement avec les partenaires. Ces activités avaient pour objectifs de les sensibiliser, d'obtenir leur adhésion et d'assurer une meilleure complémentarité dans les activités de sensibilisation et de contrôle qu'ils réalisent afin d'en optimiser les retombées en termes d'amélioration du bilan routier.

1. L'utilisation des moyennes triennales réduit l'effet de la variation annuelle.

ENJEU 3

La prestation de services

Les services à la clientèle

La Société doit s'adapter à une clientèle en constante évolution. Celle-ci se caractérise, notamment, par une augmentation du nombre de personnes avançant en âge. Elle comprend également une proportion grandissante de personnes qui utilisent les nouveaux modes de communication et de service à la clientèle. Pour répondre à leurs demandes et pour accroître son efficacité, la Société a choisi d'adopter et de faire évoluer différents modes de prestation autonome de services en misant sur ceux qui sont les plus économiques et qui répondent davantage aux besoins actuels et à venir des usagers de la route. En misant sur les technologies de l'information pour offrir de l'information ou simplifier des transactions, la Société peut affecter son personnel aux services qui demandent un contact direct avec la clientèle.

Par ailleurs, la Société doit composer avec une hausse constante des demandes de services et une diversification des services offerts. Pour offrir le meilleur à sa clientèle, elle doit adapter ses modes de prestation de services et déterminer comment elle les offrira avec le même souci d'efficacité. Les modes de prestation de services sont évalués, priorisés et revus dans le but de leur assigner les ressources disponibles et d'offrir à l'organisation et à sa clientèle toute la flexibilité voulue. La Société fait évoluer ses partenariats avec les ministères et organismes afin de toujours offrir les meilleurs services et est constamment à la recherche d'alliances potentielles ayant pour objectif d'améliorer les services.

ORIENTATION 3.1

Adapter les modes de prestation de services aux besoins et à l'évolution de la clientèle et du marché

OBJECTIF 3.1.1

Ajuster les modalités de prestation de services pour en améliorer la qualité pour les clients

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2014
Nombre de services révisés	2012 et suivantes	**9 services révisés** **30 services révisés depuis 2012**
Indice de satisfaction de la clientèle[2]	2012 et suivantes	**8,2/10**

Pour les titulaires de permis de conduire :

- Le permis de conduire a vu sa durée de vie doubler, passant de quatre à huit ans. En plus de réduire considérablement les déplacements des citoyens, cela permettra à la Société de produire moins de permis chaque année;
- Dans des circonstances particulières, la Société pourra délivrer un permis de conduire en l'absence du titulaire du permis, en réutilisant la photo et la signature conservées à son dossier, et ce, de manière très sécuritaire;
- Les nouveaux conducteurs de moto à trois roues voient maintenant la classe 6E inscrite automatiquement sur leur permis de conduire;
- Un service gratuit d'interprète gestuel pour personnes malentendantes est désormais offert pour la partie théorique des cours de conduite.

2. L'indicateur a été modifié, passant du taux de satisfaction à l'indice de satisfaction de la clientèle, comme expliqué dans le texte.

Pour les accidentés de la route :

- Un grand virage a été réalisé relativement au remboursement automatisé des frais de médicaments. Le nouveau service de remboursements automatisés permet aux clients d'obtenir leurs médicaments à la pharmacie sans avoir à payer les frais ni à attendre la lettre de décision du remboursement. Ce sont les pharmaciens qui réclament le remboursement à la Société, en utilisant les infrastructures de la Régie de l'assurance maladie du Québec;
- Certaines lettres ont été révisées dans un souci de simplification pour la clientèle;
- Le traitement des frais récurrents a été optimisé afin de diminuer les délais de remboursement;
- Les demandes d'admissibilité en cas de rechute sont maintenant centralisées afin de diminuer les délais de décision;
- Afin de poursuivre la réduction des délais d'adaptation des domiciles de personnes accidentées, des actions ont été entreprises.

Déjà bien à l'écoute de sa clientèle, la Société a instauré un processus trimestriel de mesure de ses attentes et de sa satisfaction à l'égard des services qu'elle lui offre. En conséquence, l'indicateur servant à mesurer la satisfaction de la clientèle a été modifié en 2014. La Société utilise désormais l'indice de satisfaction globale de la clientèle (ISC) plutôt que le taux de satisfaction.

L'ISC correspond à une moyenne des notes accordées par la clientèle selon ses principales attentes en lien avec les services reçus. Ces notes, sur une échelle de 1 à 10, sont pondérées par importance relativement aux attentes, donnant ainsi un poids plus élevé aux attentes les plus importantes. Ce processus permet :

- d'acquérir la connaissance objective de ce que veulent les clients afin :
  - d'établir les priorités;
  - de fixer les cibles d'amélioration;
- de suivre l'évolution de la satisfaction des clients.

Les sondages réalisés en 2014 démontrent que la clientèle se dit satisfaite des services reçus. L'indice de satisfaction global cumulé est de 8,2/10.

OBJECTIF 3.1.2

Élargir l'accessibilité, par voie électronique, aux services informationnels et transactionnels et inciter la clientèle à les utiliser

INDICATEURS	CIBLES 2015	RÉSULTATS 2014
Nombre de services transactionnels accessibles de façon autonome, par voie électronique, en institution financière ou chez des partenaires	Ajout de 7 nouveaux services et 1 nouvelle clientèle servie (entreprises)	**7 nouveaux services et 1 nouvelle clientèle depuis 2010**
Taux d'utilisation des services accessibles de façon autonome, par voie électronique, en institution financière ou chez des partenaires	Augmentation de 12 points de pourcentage par rapport au 31 décembre 2010 Valeur au 31 décembre 2010 : 53,2 %	**58,1 %**

- Le numéro de facturation unique a été mis de l'avant, ce qui permet à 99,8 % de la clientèle de renouveler son permis de conduire et son immatriculation dans un guichet automatique ou en ligne, auprès de douze institutions financières;
- La Société entend poursuivre ses efforts en 2015 afin d'augmenter l'utilisation par la clientèle de la prestation autonome de services.

ENJEU 4

L'ampleur du virage technologique

La rapidité des changements technologiques et l'évolution constante des besoins de l'organisation obligent la Société à demeurer à la fine pointe de la technologie. Pour continuer de servir ses différentes clientèles dans les années à venir, elle doit effectuer une transformation importante de ses actifs informatiques et de ses façons de faire.

ORIENTATION 4.1

Réussir le virage tout en poursuivant l'évolution des affaires

Comme de nombreuses grandes organisations, la Société doit composer avec un vieillissement généralisé de ses systèmes informatiques. Notamment, elle doit mettre à niveau un ensemble d'applications pour les adapter à l'évolution inévitable des composantes technologiques qui les supportent.

La Société a entrepris la conversion du système de gestion des bases de données qui soutient les activités du Fonds d'assurance et celles de la gestion de l'accès au réseau routier afin de le moderniser. Elle s'est également penchée sur l'enjeu que représente la désuétude fonctionnelle des applications relatives aux services offerts en permis et immatriculation. Grâce à l'élaboration d'un plan d'investissement qui s'étale sur plusieurs années, l'organisation prend toutes les mesures nécessaires pour assurer une évolution cohérente et responsable de ses différents actifs informatiques.

OBJECTIF 4.1.1

Poursuivre la modernisation de nos actifs et disposer d'un plan pour finaliser les travaux

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2014
État de la mise en œuvre	2012 et suivantes	**En cours**

- L'ensemble de ces travaux se déroule comme prévu, dans le respect des budgets et des échéanciers.

OBJECTIF 4.1.2

Réviser le processus de développement en technologies de l'information

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2014
Pourcentage des gains obtenus sur les efforts	2013 et 2015	**4 actions d'optimisation ont été réalisées**
Pourcentage des gains obtenus sur les délais	2013 et 2015	**4 actions d'optimisation ont été réalisées**

- L'évaluation des gains obtenus sur les efforts et sur les délais s'effectue au fur et à mesure de la progression de la révision du processus et de l'achèvement des projets.

ENJEU 5

La nouvelle réalité de la main-d'œuvre

La Société doit s'assurer de maintenir et de préserver l'expertise et les connaissances dont elle dispose. C'est pour cette raison qu'elle élabore et met en place des stratégies de gestion des savoirs. Elle continue également d'offrir de nombreuses possibilités de progression de carrière à ses employés. Cette mesure est à la fois une source de motivation pour ceux-ci et un excellent moyen de favoriser la performance de l'organisation.

ORIENTATION 5.1

Être parmi les employeurs les plus recherchés au Québec

La Société offre des services et des produits de qualité grâce aux efforts déployés quotidiennement par ses employés. Pour s'assurer de comprendre et d'apprécier l'opinion de son personnel à l'égard de l'organisation, elle mène régulièrement des sondages sur divers aspects du climat organisationnel. C'est à la lumière des résultats obtenus qu'elle entreprend des actions pour répondre aux attentes et aux besoins exprimés par ses employés.

OBJECTIF 5.1.1

Accroître notre performance en matière d'attraction et d'embauche

INDICATEURS	CIBLES 2015	RÉSULTATS 2014
Pourcentage d'employés qui reconnaissent la Société comme un employeur de choix	85 % Valeur de départ : 79 %	**86 % en 2013**
Pourcentage des postes qui ont été pourvus parmi ceux pour lesquels des démarches ont été entreprises	Maintien Valeur de départ : 89 %	**95 %**
Pourcentage d'étudiants et de stagiaires ayant poursuivi leur parcours comme personnel occasionnel ou permanent	25 % Valeur de départ : 7,1 %	**7 %**

- Le pourcentage d'employés reconnaissant la Société comme un employeur de choix est mesuré lors du sondage sur le climat organisationnel effectué tous les deux ans;
- En 2014, 95 % des 607 postes pour lesquels des démarches ont été entreprises ont été pourvus. De ces emplois, 127 l'ont été par des employés occasionnels nommés à titre de réguliers, conformément à l'orientation gouvernementale de convertir des postes occasionnels en postes réguliers;
- La proportion de stagiaires et d'étudiants ayant poursuivi leur parcours à la Société s'est maintenue au taux de 2013 : 7 % d'entre eux font maintenant partie de son personnel occasionnel ou régulier, dans un contexte où de nombreuses mesures ont été mises en place afin de contrôler les effectifs de la fonction publique;
- La Société a participé à une grande foire de l'emploi à Québec. Elle a également continué à diffuser ses offres d'emploi, notamment par la création d'une page Web destinée aux employés de la fonction publique québécoise. Les concours de recrutement grand public sont également diffusés dans la section « Emplois » du site Web de la Société.

OBJECTIF 5.1.2

Intégrer et fidéliser les employés en misant sur des pratiques de gestion avant-gardistes

INDICATEURS	CIBLES 2015	RÉSULTATS 2014
Taux de fidélisation de l'effectif	Maintien Valeur de départ : 96 %	**96 %**
Taux de rétention après deux ans	85 % Valeur de départ : 81 %	**89 %**
Taux de mobilisation	85 % Valeur de départ : 80 %	**83 % en 2013**

La Société a poursuivi ses efforts d'amélioration de ses pratiques de gestion dans le but de fidéliser ses employés. Les travaux effectués en ce sens en 2014 ont porté sur :

- l'augmentation de la mobilisation des employés par une saine gestion des situations d'absentéisme;
- le déploiement d'un plan de relève interne pour les postes de gestion, permettant d'envisager une progression de carrière à la Société.

ORIENTATION 5.2

Favoriser le développement d'une relève et d'une main-d'œuvre qualifiées et performantes

La performance de la Société est sans contredit attribuable à la richesse que représentent ses ressources humaines. Afin de former une relève compétente et dynamique et de permettre à ses employés de développer leur plein potentiel, la Société investit temps et argent dans la formation et le transfert des connaissances. En 2014, elle a consacré 1,8 % de sa masse salariale à la formation à la tâche de son personnel. En offrant des possibilités de progression de carrière à ses employés, la Société s'assure, entre autres, de promouvoir à l'interne et de pourvoir les différents postes de cadres qui seront disponibles dans les années à venir. En poursuivant ses efforts de transmission de l'expertise pour les emplois où la main-d'œuvre se fait plus rare et en développant ses stratégies de gestion des savoirs, la Société se donne les moyens nécessaires à la constitution d'une relève solide et performante.

OBJECTIF 5.2.1

Appuyer le personnel dans le développement de son plein potentiel professionnel en lien avec les enjeux de l'organisation

INDICATEURS	CIBLES 2015	RÉSULTATS 2014
Pourcentage de postes pourvus par des candidats à l'interne (affectation et promotion)	80 %	**80 %**
Taux de satisfaction relativement aux aspects touchant la carrière et le développement des compétences	75 % Valeur de départ : 67 %	**72 % en 2013**

- La Société a mis en œuvre son plan de relève de gestion en réalisant des concours de promotion interne pour les postes de gestion;
- Elle a entrepris la mise à jour d'un plan de développement des ressources humaines dans le secteur des technologies de l'information;
- Une nouvelle structure opérationnelle incluant une chaîne de commandement a été mise en place pour les contrôleurs routiers. Elle permettra de nouveaux cheminements de carrière et assurera une relève de gestion opérationnelle de premier niveau;
- Des concours d'avancement et de recrutement de préposés au permis et à l'immatriculation ont été tenus.

OBJECTIF 5.2.2

Soutenir le passage des connaissances et de l'expertise

INDICATEUR	CIBLE 2015	RÉSULTAT 2014
Pourcentage des unités administratives disposant de moyens de transmission de l'expertise pour les emplois critiques	100 %	**83 %**[3]

- La Société a poursuivi la mise en place de différents moyens afin de préserver et de valoriser l'expérience et les savoirs acquis collectivement et d'en assurer le partage. Le pourcentage des unités administratives disposant de moyens de transmission de l'expertise pour les emplois critiques est passé de 75 % à 83 %[3]. Les efforts se poursuivront en 2015 en vue d'atteindre la cible prévue, notamment par la mise à jour du Plan de développement des ressources humaines dans le secteur des technologies de l'information;
- Une banque de savoirs dont l'objectif est de promouvoir le partage et le transfert de connaissances en matière de sécurité routière a été développée. Elle a pour but de rassembler une multitude de connaissances stratégiques sous forme de documents et d'historiques essentiels à la mission de l'organisation. Le déploiement de cette banque se poursuivra au cours des années à venir.

ENJEU 6

La gestion éthique et responsable

Une saine gestion des fonds publics

À titre de gestionnaire de fonds publics, la Société se doit de répondre aux attentes élevées de la population en matière de rigueur et d'éthique. Elle doit, notamment, offrir aux Québécois une couverture d'assurance au meilleur coût tout en les accompagnant vers un retour le plus rapide possible à leurs activités. De plus, elle a la responsabilité de veiller à contrôler les dépenses administratives et de mettre en place les mesures nécessaires pour assurer la pérennité du régime d'assurance. Enfin, conformément à la politique de financement des services en permis et immatriculation, elle doit se pencher sur le déficit entre les revenus et les dépenses à l'égard du mandat de l'accès au réseau routier.

Les comportements éthiques

En matière d'éthique et de comportements écoresponsables, les dirigeants de grandes organisations doivent, aujourd'hui plus que jamais, démontrer un comportement irréprochable. La population en fait une priorité. C'est pourquoi la Société a mis en place un plan d'action en matière d'éthique, de diversité et de développement durable, faisant en sorte que ces éléments soient partie intégrante de sa culture.

3. Le taux de 75 %, obtenu en 2013, reflète des résultats partiels; le taux de 83 % obtenu en 2014 comptabilise les unités administratives de l'ensemble de l'organisation à l'exception du secteur des technologies de l'information (TI), pour lequel la détermination des emplois critiques doit être revue dans le contexte de la mise à jour du plan de développement des ressources humaines en TI.

ORIENTATION 6.1

Maintenir une gestion rigoureuse des fonds publics

OBJECTIF 6.1.1

Assurer la pérennité du régime d'assurance

INDICATEURS	CIBLES 2015	RÉSULTATS 2014
Réduction du déficit initial cumulé	0,8 G$ Valeur de départ : 1,6 G$ au 31 décembre 2010	**0,3 G$**
Taux de croissance annuel moyen des dépenses	Taux de croissance comparable à celui observé dans la fonction publique québécoise	**3,0 %**

- La Société prévoit que le déficit initial du Fonds d'assurance sera complètement éliminé en date du 31 décembre 2015;
- Le taux de croissance annuel moyen des dépenses de la Société pour la période 2011-2014 s'est limité à 3,0 %, ce qui est comparable aux taux observés dans la fonction publique québécoise.

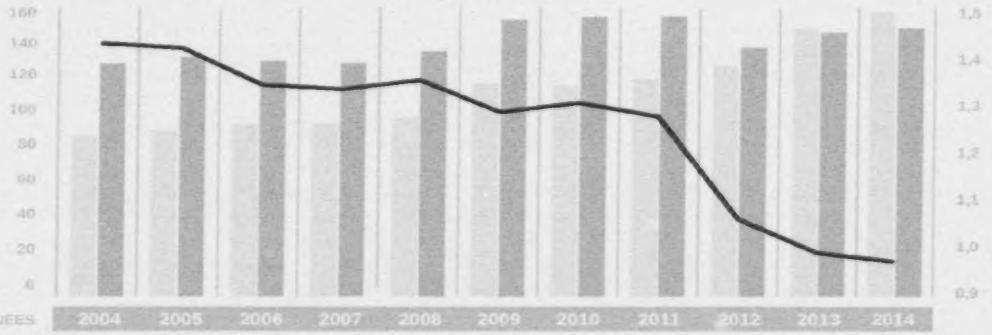
OBJECTIF 6.1.2

Atteindre l'équilibre des revenus et des dépenses à l'égard du mandat de l'accès au réseau routier

INDICATEURS	CIBLES 2015	RÉSULTATS 2014
Ratio des dépenses sur les revenus	Amélioration Valeur de départ : 1,32	**0,96**
Taux de croissance annuel moyen des dépenses	Taux de croissance comparable à celui observé dans la fonction publique québécoise	**3,0 %**

- Le ratio des dépenses sur les revenus est passé de 0,99 à 0,96 au cours de l'année 2014. Cela signifie que pour chaque dollar encaissé, la Société a déboursé 0,96 $, un résultat obtenu grâce à des gains de productivité, à une gestion rigoureuse et à un contrôle efficace des dépenses.

Évolution du financement de la gestion de l'accès au réseau routier



ANNÉES	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Tarification administrative et autres revenus (M$)	91,7	94,4	98,3	98,6	101,8	121,4	120,3	123,9	131,9	152,4	158,6
Charges (M$)	132,7	136,4	134,2	133,1	139,6	157,9	159,2	159,9	141,7	150,6	151,9
Charge par dollar de tarification administrative et autres revenus ($)	1,45	1,44	1,36	1,35	1,37	1,30	1,32	1,29	1,07	0,99	0,96

ORIENTATION 6.2

Renforcer les comportements éthiques

OBJECTIF 6.2.1

Poursuivre l'implantation d'une culture éthique

INDICATEUR	CIBLE 2015	RÉSULTAT 2014
Pourcentage des actions du plan d'action en éthique 2012-2015 qui ont été réalisées	100 %	**98 %**

- La réalisation des actions prévues au plan d'action en éthique 2012-2015 s'est effectuée selon les prévisions : 98 % des actions prévues au plan ont été posées;
- Le Bureau-conseil en éthique a poursuivi ses activités de sensibilisation en offrant, entre autres, à dix-huit reprises une présentation spéciale sur l'utilisation éthique des médias sociaux, joignant ainsi plus de 400 employés.

INDICATEUR	CIBLE 2015	RÉSULTAT 2014
Pourcentage des actions du plan d'action de gestion de la diversité 2012-2015 qui ont été réalisées	100 %	**66,3 %**

- Des mesures de sensibilisation ont été mises en place afin de soutenir l'engagement de la Société et de favoriser l'atteinte des objectifs quant au taux d'embauche et au taux de représentativité des groupes cibles au sein de son personnel;
- Une page intranet sur les pratiques d'accommodement raisonnable auprès de la clientèle a été mise en ligne;
- Des éléments liés à la diversité ont été intégrés aux communications de la Société;
- Des moyens favorisant la meilleure compréhension du régime public d'assurance automobile par la clientèle ethnoculturelle ont été mis en œuvre;
- Les outils d'embauche, d'accueil et d'intégration ont été améliorés afin de mieux refléter la diversité;
- La Société déploiera les efforts nécessaires à la réalisation des actions inscrites au plan en 2015.

OBJECTIF 6.2.2

Consolider l'implantation des principes de développement durable

INDICATEUR	CIBLE 2015	RÉSULTAT 2014
Pourcentage des actions du plan d'action de développement durable 2011-2015 qui ont été réalisées	100 %	**91 %**

- La Société a intégré la prise en compte des principes de développement durable aux processus de révision des contributions d'assurance ainsi que de développement des projets de technologies de l'information. Ainsi, les dimensions du développement durable seront mieux intégrées aux quelque vingt projets de développement de systèmes informatiques conçus et réalisés chaque année;
- La Société a pris en compte les principes de développement durable dans le cadre de la révision des contributions d'assurance 2016-2018;
- Les activités de sensibilisation du personnel au développement durable se sont poursuivies, traitant du cycle de vie du papier, de la santé environnementale et du gaspillage alimentaire;
- Une plateforme de covoiturage en ligne, SAAQCovoiture.ca, est désormais accessible à tous les employés de la Société. Ce nouveau service traduit la motivation de la Société d'être une organisation engagée en matière de mobilité et de développement durable.

LA SATISFACTION

de la clientèle et la Déclaration de services aux citoyens

SERVICES AUX CITOYENS

La Société a le souci constant d'offrir à ses clients des services de grande qualité, conformes à leurs besoins et à leurs attentes. Son offre de service est définie en termes de résultats pour eux. Cette année, des améliorations concrètes ont été apportées à la prestation de services aux citoyens, notamment les suivantes :

- Le numéro de facturation unique a été créé, ce qui permet aux clients d'effectuer leur renouvellement de permis de conduire et d'immatriculation dans la plupart des institutions financières présentes au Québec;
- Le remboursement automatisé des frais de médicaments en pharmacie est maintenant possible. Désormais, le client n'a plus à payer lui-même ses frais de médicaments en attendant le remboursement de la part de la Société.

LA SOCIÉTÉ A LE SOUCI CONSTANT D'OFFRIR À SES CLIENTS DES SERVICES DE GRANDE QUALITÉ, CONFORMES À LEURS BESOINS ET À LEURS ATTENTES.

La satisfaction de la clientèle

Les sondages, comme la gestion des plaintes, représentent de bonnes occasions pour les clients d'exprimer leurs besoins et leurs attentes, de formuler des commentaires et de proposer des changements. La rétroaction de la clientèle, tout comme les actions en assurance qualité, permet à l'organisation d'améliorer les services qu'elle rend à la population.

À cet effet, la Société a instauré en 2014 un processus systématique d'écoute de la clientèle. Ce processus trimestriel lui permet de connaître objectivement les attentes de sa clientèle et d'avoir un portrait plus précis de son degré de satisfaction à l'égard des services reçus. Les résultats des sondages réalisés dans le cadre de ce processus démontrent que la satisfaction moyenne de la clientèle est de 8,2/10.

LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET COMMENTAIRES FORMULÉS AUPRÈS DU CENTRE DE LA SATISFACTION DES CLIENTÈLES

En 2014, les demandes de services provenant de la clientèle se traduisent par plus de 9,9 millions de transactions en lien avec les immatriculations et près de 7,9 millions en lien avec les permis de conduire. Elles touchent également plus de 820 000 examens de conduite et plus de 88 000 réclamations d'assurance.

Pour l'ensemble de ces transactions, la Société a traité 6 600 plaintes, ce qui correspond à une baisse de 26 % par rapport à 2013. Cette baisse s'explique, entre autres, par :

- la qualité des renseignements fournis par le personnel aux clients afin d'améliorer leur compréhension des lois et règlements;
- la simplification des communications écrites avec les clients, plus précisément ceux qui réclament uniquement le remboursement de frais et ceux qui font une demande de révision.

Plaintes traitées et fondées

	2014	2013	2012
Plaintes traitées	6 600	8 942	7 982
Plaintes fondées[4]	1 102	1 212	1 485
Plaintes fondées en lien avec la Déclaration de services aux citoyens[5]	526	485	660

LE TRAITEMENT DES PLAINTES RÉGIES PAR LE CODE DE DÉONTOLOGIE DES POLICIERS DU QUÉBEC

Les contrôleurs routiers, de même que toute personne ayant autorité sur ceux-ci, sont soumis au Code de déontologie des policiers du Québec en vertu de l'article 519.68 du Code de la sécurité routière et de l'article 126 de la Loi sur la police.

Ainsi, quiconque se croit lésé dans ses droits ou estime avoir été traité incorrectement ou injustement par un contrôleur routier peut déposer une plainte auprès du Commissaire à la déontologie policière.

Nombre de plaintes relatives à la déontologie – Contrôle routier Québec

	2014	2013	2012
Plaintes refusées par le Commissaire à la déontologie policière	1	2	2
Plaintes réglées en conciliation	1	1	2
Plaintes en traitement auprès du Commissaire à la déontologie policière	1	3	1
Plaintes fermées par le Commissaire à la déontologie policière	–	1	–
Plaintes rejetées[6] par le Commissaire à la déontologie policière	–	–	1
Total des plaintes dirigées vers le Commissaire à la déontologie policière	**6**	**7**	**6**

En 2014, le Commissaire à la déontologie policière a interpellé Contrôle routier Québec relativement au fait que certains contrôleurs routiers avaient adopté des attitudes inadéquates envers des citoyens. Des six plaintes reçues, quatre étaient non fondées et une a été réglée par un processus de conciliation entre les parties. La dernière est encore en traitement.

4. La Société considère qu'une plainte est fondée lorsque l'analyse des faits démontre un manquement aux engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens, aux normes d'usage en matière de service à la clientèle, une erreur commise par la Société ou son représentant, une contradiction ou un écart entre les façons de faire et l'application de lois, règlements, politiques ou normes.
5. Puisqu'un citoyen peut déposer une plainte au sujet de plusieurs engagements, le nombre total des plaintes fondées en lien avec la Déclaration de services aux citoyens diffère du nombre de plaintes fondées enregistrées par engagement énoncées dans la section suivante.
6. Une plainte est rejetée lorsque la personne qui se plaint ne transmet pas dans les délais les renseignements complémentaires demandés par le Commissaire.

Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens

LE SUIVI DES ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

Nombre de plaintes fondées par engagement général

ENGAGEMENTS	2014	2013	2012
Vous servir avec courtoisie, en vous accordant toute l'attention requise	138	150	153
Vous faciliter l'accès à tous les services	52	33	194
Traiter vos demandes de manière équitable et confidentielle	11	9	11
Communiquer avec vous dans un langage clair	9	6	5
Vous fournir des renseignements exacts et complets	240	201	238
Vous offrir des services en ligne fiables et sécuritaires	1	1	–
Rendre disponible l'information à jour dans notre site Web	1	3	–
Total	**452**	**403**	**601**

En matière d'accessibilité aux services et de renseignements fournis à la clientèle, le nombre de plaintes était en baisse en 2013. Toutefois, ce nombre a connu une hausse en 2014 notamment en ce qui concerne la disponibilité des services automatisés (SAAQclic) et l'information en lien avec le prélèvement bancaire automatique (PBA).

En 2015, la Société a prévu mettre en place un outil qui permettra à son personnel d'avoir une vision globale de tous les prélèvements bancaires effectués dans le dossier du client. De plus, elle continue de former son personnel afin qu'il fournisse à la clientèle des renseignements exacts, complets et clairs.

LE SUIVI DES ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES

Taux de respect et nombre de plaintes fondées relatifs aux engagements spécifiques

RÉSULTATS	2014		2013		2012	
Engagements et délais	**Taux de respect**	**Plaintes fondées**	**Taux de respect**	**Plaintes fondées**	**Taux de respect**	**Plaintes fondées**
Engagements en matière de communication						
AU TÉLÉPHONE						
Vous répondre en 3 minutes ou moins à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé	84 %	1	79 %	3	76 %	8
Vous rappeler dans les 2 jours ouvrables suivant votre appel, si cela est nécessaire	91 %	4	91 %	7	90 %	11
À L'ÉCRIT						
Répondre ou vous informer des suites qui seront données à votre courriel dans les 2 jours ouvrables	99 %	–	99 %	–	98 %	–
Répondre ou vous informer des suites qui seront données à votre lettre dans les 10 jours ouvrables suivant sa réception	77 %	2	78 %	4	76 %	5

RÉSULTATS	2014		2013		2012	
Engagements et délais	**Taux de respect**	**Plaintes fondées**	**Taux de respect**	**Plaintes fondées**	**Taux de respect**	**Plaintes fondées**
Traitement des plaintes et commentaires						
Répondre à votre plainte dans les 15 jours ouvrables suivant sa réception	97 %	1	70 %	–	78 %	–
Engagements en matière de services aux usagers de la route						
DANS UN CENTRE DE SERVICES						
Vous servir en 30 minutes ou moins	87 %	57	84 %	62	82 %	37
POUR UNE ÉVALUATION DE VOS HABILETÉS DE CONDUITE						
Vous fixer un rendez-vous pour passer un examen théorique ou pratique :						
dans les 20 jours ouvrables, pour la conduite d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette	91 %	2	86 %	7	89 %	4
dans les 10 jours ouvrables, pour la conduite d'un véhicule lourd	93 %	–	92 %	–	93 %	–
POUR DEMANDER OU RENOUVELER VOTRE PERMIS DE CONDUIRE						
Vous faire parvenir votre permis de conduire dans les 10 jours ouvrables suivant la prise de photo dans un point de service	100 %	–	100 %	3	100 %	1
POUR LES PROPRIÉTAIRES, LES EXPLOITANTS ET LES CONDUCTEURS DE VÉHICULES LOURDS						
Vous transmettre l'état de votre dossier de propriétaire, d'exploitant et de conducteur de véhicules lourds dans les 5 jours ouvrables suivant votre demande	93 %	–	100 %	–	100 %	–
Donner suite aux demandes de modifications de votre dossier de propriétaire, d'exploitant et de conducteur de véhicules lourds dans les 10 jours ouvrables suivant votre demande	80 %	–	91 %	–	93 %	–
Engagements en matière de services offerts aux accidentés de la route						
Communiquer avec vous dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de votre demande d'indemnisation pour vous informer des étapes et des délais de traitement de votre dossier	91 %	1	79 %	–	62 %	–
Lorsque votre admissibilité à une indemnité de remplacement du revenu est établie, en effectuer le versement tous les 14 jours	89 %	3	90 %	3	89 %	–
Lorsque vous réclamez le remboursement de frais, en effectuer le versement dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de votre demande	91 %	5	91 %	5	87 %	4

RÉSULTATS	2014		2013		2012	
Engagements et délais	**Taux de respect**	**Plaintes fondées**	**Taux de respect**	**Plaintes fondées**	**Taux de respect**	**Plaintes fondées**
Lorsque vos blessures reconnues en lien avec un accident laisseront des séquelles, vous verser un montant forfaitaire préliminaire dans les 20 jours ouvrables suivant notre acceptation de ces blessures	98 %	1	98 %	–	94 %[7]	–
Lorsque vous avez besoin de services en réadaptation, élaborer avec vous un plan d'action dans les 20 jours ouvrables suivant votre rencontre avec l'employé de la Société	100 %	1	100 %	1	96 %	–
Lorsque vous demandez la révision d'une décision, prendre contact avec vous dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de votre demande de révision	99 %	–	99 %	–	98 %	–
Lorsque vous déposez un recours au Tribunal administratif du Québec (TAQ) :	98 %		89 %		58 %	
vous transmettre une copie de votre dossier dans les 30 jours						
traiter votre dossier dans les 30 jours suivant l'entente de conciliation ou la décision du Tribunal	95 %	1	94 %	–	93 %	1

En 2014, des dix neuf engagements de la Déclaration de services aux citoyens, quatorze ont été respectés à plus de 90 %. Parmi les cinq autres, quatre ont été respectés à plus de 80 % alors qu'un seul l'a été à 77 %.

Entre 2012 et 2014, le nombre de demandes relatives au dossier de propriétaire, d'exploitant et de conducteur de véhicules lourds a connu une hausse d'environ 25 %, dans un contexte où de nombreuses mesures ont été mises en place afin de contrôler les effectifs de la fonction publique. Le taux de respect des engagements étant de 80 % et de 93 %, la Société entend améliorer sa performance en 2015. Ainsi, un nouvel outil permettra d'assurer un meilleur suivi des demandes croissantes afin d'y accorder les ressources nécessaires pour l'atteinte de la cible.

Le maintien et l'augmentation des autres résultats s'expliquent par différentes actions posées par la Société pour améliorer sa performance, notamment :

- Investir chaque année plus d'efforts pour permettre à sa clientèle de traiter avec elle de manière de plus en plus autonome;
- Diminuer le délai de transmission de la copie de dossier lors d'un recours au Tribunal administratif du Québec. Les mesures correctives mises en place en 2012 continuent de porter leurs fruits; ainsi, le taux de respect de ce délai s'est amélioré de 9 points de pourcentage, passant de 89 % en 2013 à 98 % cette année;
- Répondre avec célérité aux insatisfactions exprimées par la clientèle, augmentant ainsi le taux de respect de l'engagement « répondre à votre plainte dans les 15 jours ouvrables suivant sa réception » de 27 points de pourcentage en 2014.

7. La méthode de calcul de l'indicateur a été modifiée en 2013. Aux fins de comparaison, les résultats de 2012 ont été ajustés.

NOS EMPLOYÉS

L'effectif de la Société

Au 31 décembre 2014, la Société comptait 3 522 employés et avait utilisé 3 317 équivalents temps complet (ETC)[8] au cours de l'année. De plus, en 2014, la Société a accueilli 84 étudiants et 9 stagiaires.

Nombre d'employés et nombre d'ETC utilisés en 2013 et en 2014

	NOMBRE D'EMPLOYÉS			NOMBRE D'ETC UTILISÉS		
	Réguliers	**Occasionnels**	**Total**	**Réguliers**	**Occasionnels**	**Total**
2014	2 797	725	**3 522**	2 638	679	**3 317**
2013	2 707	925	**3 632**	2 557	818	**3 375**
Différence	**90**	**(200)**	**(110)**	**81**	**(139)**	**(58)**

Au total, la Société a utilisé 58 ETC de moins qu'en 2013. La cible fixée par le Conseil du trésor a été respectée.

8. L'équivalent temps complet (ETC) représente une année-personne rémunérée.

Répartition de l'effectif (ETC) selon les régions administratives

RÉGIONS ADMINISTRATIVES	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	TOTAL
Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches			
Siège social	1 670	328	1 998
Autre	91	40	131
Total	**1 761**	**368**	**2 129**
Bas-Saint-Laurent et Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	91	24	115
Saguenay–Lac-Saint-Jean et Côte-Nord	69	16	85
Estrie, Mauricie et Centre-du-Québec	93	31	124
Laval, Laurentides, Lanaudière et Outaouais	130	57	187
Montérégie	145	31	176
Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec	35	9	44
Montréal	314	143	457
Total	**2 638**	**679**	**3 317**

Répartition de l'effectif (ETC) selon les mandats de la Société

MANDATS DE LA SOCIÉTÉ	ETC	PROPORTION
Fonds d'assurance automobile du Québec	1 464	44,1 %
Gestion de l'accès au réseau routier	1 265	38,1 %
Contrôle routier	528	15,9 %
Autres mandats	60	1,8 %
Total	**3 317**	**100,0 %**

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

Répartition de l'effectif (ETC) selon les catégories d'emplois

			NOMBRE D'EMPLOYÉS	
CATÉGORIES D'EMPLOIS	ETC	PROPORTION	Réguliers	Occasionnels
Personnel hors cadre	9	0,3 %	8	
Personnel d'encadrement	166	5,0 %	183	–
Personnel professionnel[9]	1 144	34,5 %	1 119	98
Personnel technicien et assimilé	624	18,8 %	526	138
Personnel de bureau	1 085	32,7 %	691	464
Personnel agent de la paix	282	8,5 %	266	22
Personnel ouvrier	7	0,2 %	4	3
Total	**3 317**	**100,0 %**	**2 797**	**725**

9. Y compris les ingénieurs, les avocats, les conseillers en gestion des ressources humaines, les médecins et les actuaires.

Les départs à la retraite

Au cours de l'année 2014, 128 employés réguliers et 2 employés occasionnels ont pris leur retraite, pour un total de 130 personnes.

Le partenariat en organisation du travail

Les relations de travail sont excellentes à la Société et les échanges sont nombreux et fructueux entre les parties patronale et syndicale. En 2014, le comité ministériel sur l'organisation du travail s'est réuni à cinq reprises. Lors de ces rencontres, plusieurs sujets ont été abordés, notamment :

- La stratégie de consolidation de Contrôle routier Québec;
- La Stratégie de communication de la Société;
- L'évolution des pratiques en technologies de l'information;
- Le suivi du plan d'affaires de la Société;
- La gestion des déplacements;
- Les résultats du sondage sur le climat organisationnel;
- L'état d'avancement des travaux sur l'absentéisme;
- Le modèle patronal-syndical à la Société.

La formation

En 2014, la Société a investi 3,47 millions de dollars pour la formation et le développement des compétences du personnel, soit 1,8 % de sa masse salariale. Avec l'objectif de respecter la cible de 1 % établie par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, la Société soutient le développement de l'employé lorsqu'il est lié à ses fonctions. De plus, la Société continue de privilégier les formations offertes à l'interne ou à distance, ce qui contribue également à l'effort gouvernemental de réduction des dépenses visant le retour à l'équilibre budgétaire.

Pourcentage de la masse salariale investie en formation

LES RESSOURCES

Les ressources informationnelles

APPORT DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES À LA PRESTATION DE SERVICES ET À L'EFFICIENCE DE L'ORGANISATION

Toujours soucieuse de livrer des services de qualité à sa clientèle et d'optimiser l'ensemble de son fonctionnement, la Société mise sur les technologies de l'information, et ce, depuis sa création. D'une part, les technologies de l'information occupent une place importante dans le processus d'indemnisation des personnes accidentées. Elles soutiennent également l'ensemble des services offerts en matière de permis de conduire et d'immatriculation des véhicules, au moyen d'une diversité de canaux transactionnels. De plus, elles contribuent au quotidien aux opérations de contrôle routier sur route et en entreprise et permettent à la Société d'établir de nombreux liens électroniques avec une variété de partenaires qui sont essentiels à la réalisation de ses mandats. D'autre part, les technologies de l'information contribuent à la performance organisationnelle en appuyant l'ensemble des employés dans l'accomplissement de leurs tâches au quotidien.

À la Société, les technologies de l'information doivent évoluer au rythme des besoins de la clientèle. Il faut également garder en tête la pérennité de ces technologies ainsi que leur disponibilité. Le développement des services en ligne et l'automatisation des processus de travail constituent deux créneaux importants dans l'amélioration des services à la clientèle et de l'efficience de l'organisation en général.

LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION OCCUPENT UNE PLACE IMPORTANTE DANS LES SERVICES OFFERTS AUX ACCIDENTÉS, AUX TITULAIRES DE PERMIS DE CONDUIRE, AUX PROPRIÉTAIRES DE VÉHICULES AINSI QU'AUX TRANSPORTEURS DES PERSONNES ET DES BIENS.

Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2014 (en milliers de dollars)

TOTAL	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS RÉELS	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Activités d'encadrement	6 343,2	6 556,9	Les résultats obtenus témoignent d'une gestion responsable des sommes utilisées en technologies de l'information (TI). La réalisation et le suivi des activités en TI a permis des économies, des choix stratégiques et l'achèvement de plusieurs projets, accroissant ainsi la capacité de réalisation pour les années à venir
Activités de continuité	61 616,5	56 670,5	
Projets	65 865,5	41 512,1	
Dépenses et investissements en ressources informationnelles	**133 825,2**	**104 739,5**	

Les deux tableaux suivants présentent la liste, l'état d'avancement et les ressources prévues et utilisées pour les principaux projets ayant une incidence marquée sur la prestation de services et la performance.

Liste et état d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles

LISTE DES PRINCIPAUX PROJETS	AVANCEMENT (%)	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Inscription de la condition W sur le permis de conduire	100 %	Projet terminé
Modification au Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers	50 %	Les travaux ont été replanifiés en raison du décalage dans l'adoption du règlement pour tenir compte des commentaires reçus de l'industrie à la suite de la prépublication du règlement
Numéro de facturation unique pour les avis de paiement	77 %	La livraison 1, qui permet à la clientèle de faire un paiement dans toutes les institutions financières, a été implantée. La livraison 2, portant sur l'automatisation du traitement des rejets, sera implantée en 2015
Optimisation de la gestion des médicaments	98 %	Le nouveau mode de remboursement des médicaments a été implanté. Les activités prévues en 2015 sont le soutien post-implantation et la préparation d'un bilan conjointement avec la Régie de l'assurance maladie
Prestation électronique de services pour les commerçants de véhicules usagés	41 %	Le projet progresse comme prévu
Refonte du site Web de la Société	36 %	Le projet progresse comme prévu
Renforcement des contrôles pour les attestations délivrées par les écoles de conduite	100 %	Projet terminé
Réutilisation des photos des titulaires de permis de conduire	100 %	Projet terminé

Liste et ressources affectées aux principaux projets en ressources informationnelles (en milliers de dollars)

LISTE DES PRINCIPAUX PROJETS	RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES[10, 11]	RESSOURCES HUMAINES UTILISÉES[10, 11]	RESSOURCES FINANCIÈRES PRÉVUES[11, 12]	RESSOURCES FINANCIÈRES UTILISÉES[11, 12]	EXPLICATIONS DES ÉCARTS
Inscription de la condition W sur le permis de conduire	29,1	7,1	336,6	8,9	Outre pour le projet Modification au Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers, les indicateurs de coûts et de délai de l'ensemble des autres projets montrent que ceux-ci se déroulent en conformité avec leur planification. Cependant, des écarts sont constatés quant à l'affectation des ressources. Les écarts s'expliquent par l'allocation des ressources, faite en fonction des priorités et de leur disponibilité. Cela a permis d'affecter des ressources internes à des projets pour lesquels des ressources externes étaient initialement prévues. Cette façon de faire permet d'optimiser globalement l'utilisation des ressources.
Modification au Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers	243,0	0,1	596,0	9,6	
Numéro de facturation unique pour les avis de paiement	—	117,4	500,0	68,7	
Optimisation de la gestion des médicaments	224,0	375,9	2 131,0	1 802,8	
Prestation électronique de services pour les commerçants de véhicules usagés	—	74,7	551,0	61,5	
Refonte du site Web de la Société	63,8	1,8	2 028,0	618,0	
Renforcement des contrôles pour les attestations délivrées par les écoles de conduite	—	65,4	242,7	58,8	
Réutilisation des photos des titulaires de permis de conduire	212,2	188,9	118,1	93,9	

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ WEB

Conformité

Afin de permettre aux personnes handicapées, notamment celles ayant un handicap visuel, moteur ou cognitif, un meilleur accès au Web, la Société a entrepris des travaux visant l'accessibilité dans ses sites Internet, extranets et intranet.

Au moins 90 % du site Web et des sites extranets, excluant les services transactionnels, sont accessibles à cette clientèle. Ces derniers sont en partie accessibles à la suite de travaux de conversion. Quant au site intranet, il est graduellement rendu accessible selon les standards.

Résumé des réalisations pour la mise en œuvre des standards

En plus des ajustements apportés à la navigation, aux tableaux, aux images, aux couleurs et à la langue au cours des dernières années, de nouvelles réalisations ont permis d'améliorer l'accessibilité du site Web de la Société, par exemple :

- Une centaine de documents téléchargeables ont été convertis en format HTML;
- Des linguistes ont révisé et traduit le contenu de services transactionnels en ligne qui ont été convertis.

10. Ressources internes.
11. Les montants inscrits correspondent à la portion 2014 et non au budget total du projet.
12. Les coûts en ressources financières comprennent les services internes, les services externes, les acquisitions et la location de biens ainsi que les frais connexes.

Situations particulières

Une refonte du site Web est en cours et permettra de compléter la mise en œuvre de l'accessibilité pour ce site. La mise en accessibilité des services transactionnels se poursuivra à l'occasion d'une rénovation des applications de mission de la Société.

Plan d'action

Un plan d'action a été élaboré et sa mise en œuvre est commencée. Celui ci prévoit que le site Web sera entièrement accessible aux personnes handicapées en 2015 et que les services transactionnels adressés aux citoyens le seront en 2016. Il est également prévu de former et de sensibiliser le personnel de développement des applications Web aux normes d'accessibilité en 2016.

Sensibilisation et formation

Les personnes mises à contribution pour améliorer l'accessibilité des sites Web ont participé à un événement portant sur l'accessibilité Web. Il est également prévu de former et de sensibiliser le personnel de la Société à rendre les contenus de l'intranet accessibles selon les standards en 2016 et en 2017.

Ressources mises à contribution

L'équipe qui travaille à la refonte du site Web de même que les fournisseurs externes qui y sont associés sont mis à contribution afin de rendre ce dernier conforme aux normes d'accessibilité.

Cadre de gouvernance

Le projet sur l'accessibilité est porté par une directrice de projet et mené par un chef de projet. Un comité directeur, formé d'un représentant de chaque vice présidence, chapeaute le tout.

Les ressources matérielles et immobilières

La Société détient un parc immobilier vaste et diversifié. Il est constitué du Centre de services Henri-Bourassa à Montréal ainsi que de 34 postes et 28 aires de contrôle routier répartis sur le territoire québécois. De plus, des locaux sont loués dans 56 emplacements partout au Québec, principalement pour des centres de services aux citoyens et des bureaux administratifs. Notons que l'immeuble du siège social, situé à Québec, appartient au Fonds d'assurance automobile du Québec.

Par ailleurs, au cours de l'année 2014, les projets de construction des postes de contrôle routier de Saint-Sulpice et de Témiscouata-sur-le-Lac ont été finalisés, permettant la mise en service de ces deux nouveaux sites. Toutefois, le poste de contrôle de Cabano a cessé ses activités depuis l'ouverture du poste de Témiscouata-sur-le-Lac.

Enfin, la Société a préparé et effectué plus de 20 millions d'envois postaux en 2014. La plus grande partie de ceux ci était des avis de renouvellement, des permis de conduire ainsi que des paiements d'indemnisation aux personnes accidentées de la route.

Les ressources financières

En 2014, les frais d'administration de l'ensemble des mandats de la Société, y compris ceux de fiduciaire du Fonds d'assurance, se sont élevés à 405,1 millions de dollars. Il s'agit d'une augmentation de 4,5 % par rapport à 2013. Depuis 2010, la croissance annuelle des frais d'administration s'est limitée en moyenne à 3,0 %.

Frais d'administration et ETC pour l'ensemble de la Société

MANDATS DE LA SOCIÉTÉ	FRAIS D'ADMINISTRATION (EN MILLIONS DE DOLLARS)				ETC			
	2014		2013		2014		2013	
Fonds d'assurance automobile du Québec	173,4	43 %	162,8	42 %	1 464	44 %	1 488	44 %
Gestion de l'accès au réseau routier	151,9	38 %	150,3	39 %	1 265	38 %	1 307	39 %
Contrôle routier	70,8	17 %	66,1	17 %	528	16 %	522	15 %
Autres mandats	9,0	2 %	8,4	2 %	60	2 %	58	2 %
Total	**405,1**	**100 %**	**387,6**	**100 %**	**3 317**	**100 %**	**3 375**	**100 %**

Frais d'administration par catégorie de ressources

Répartition des frais d'administration par catégorie de ressources (en millions de dollars)

	2014	2013	2012	2011	2010
Ressources humaines (masse salariale, frais de déplacement et de formation)	250,4	235,6	224,0	219,6	218,3
Ressources matérielles et immobilières (gestion des locaux, améliorations locatives, formulaires, fournitures et autres)	40,1	39,3	40,5	38,7	36,4
Ressources informatiques (ordinateur central, réseaux, téléphonie et micro informatique)	25,2	24,7	22,3	21,5	22,0
Ressources externes (rémunération des mandataires, honoraires professionnels, campagnes publicitaires, messagerie et autres)	89,4	88,0	83,0	84,7	82,7
Total	**405,1**	**387,6**	**369,8**	**364,5**	**359,4**

Certaines sommes des exercices précédents ont été reclassées afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2014.

La hausse des frais d'administration est principalement liée à la hausse du salaire moyen et des charges sociales, qui est en partie compensée par une baisse d'effectifs (58 ETC).

Les investissements en immobilisations

La Société a investi 39,9 millions de dollars dans ses immobilisations en 2014, comparativement à 38,9 millions de dollars en 2013. La majeure partie de ces investissements a été consacrée au développement informatique, notamment pour pallier la désuétude technologique du système de gestion des bases de données qui soutient les activités du Fonds d'assurance et de l'accès au réseau routier. Des sommes ont également été investies pour la mise en place d'une solution visant à accroître l'agilité de la Société face à l'évolution des technologies, l'optimisation du service de remboursement des frais de médicaments, la mise en place d'une nouvelle solution pour la production du permis de conduire, l'évolution des systèmes d'exploitation des serveurs ainsi que pour l'échange électronique des dossiers d'infraction avec le ministère de la Justice du Québec.

Les encaissements de la Société

La Société effectue des opérations d'encaissement pour son propre compte (services tarifés aux usagers de la route et services rendus au gouvernement du Québec), mais également à titre de fiduciaire du Fonds d'assurance (contributions d'assurance) et à titre de mandataire pour le compte du gouvernement du Québec, de certains organismes publics ainsi que de la Ville de Montréal. Elle perçoit aussi des droits d'immatriculation pour le compte d'administrations provinciales canadiennes et d'États américains. En 2014, la Société a encaissé près de quatre milliards de dollars.

Répartition des encaissements de 2014 (en millions de dollars)

	MONTANT	PROPORTION
POUR LE COMPTE DE LA SOCIÉTÉ		
Contribution d'assurance à titre de fiduciaire pour le Fonds d'assurance	1 222	30,9 %
Services tarifés aux usagers du réseau routier	125	3,2 %
Services rendus au gouvernement du Québec	23	0,6 %
Autres encaissements	37	0,9 %
À TITRE DE MANDATAIRE		
Taxes pour le compte de Revenu Québec	1 317	33,3 %
Droits pour le compte du Fonds des réseaux de transport terrestre	990	25,0 %
Droits pour le compte d'organismes publics de transport	83	2,1 %
Droits pour le compte de la Société de financement des infrastructures locales	74	1,9 %
Taxes pour le compte de la Ville de Montréal	34	0,8 %
Autres encaissements	51	1,3 %
Total	**3 956**	**100,0 %**

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

LES RÉSULTATS FINANCIERS

Le Fonds d'assurance

Le Fonds d'assurance automobile du Québec (le Fonds) est une fiducie d'utilité sociale instituée par la Loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec. Il est consacré à l'indemnisation des accidentés de la route ainsi qu'à la prévention et à la promotion en matière de sécurité routière. Le Fonds permet d'offrir à l'ensemble de la population québécoise une des meilleures couvertures au monde en matière d'assurance automobile en dommages corporels. Les contributions d'assurance qui lui sont versées constituent un patrimoine fiduciaire distinct des autres activités de la Société et du gouvernement.

Le régime est à la fois universel et simple. Tous les Québécois y sont admissibles sans égard à la responsabilité, qu'ils soient au Québec ou ailleurs dans le monde. Il suffit d'établir la relation entre les blessures corporelles subies et un accident de la route pour être indemnisé. Les pertes occasionnées par un accident de la route sont alors compensées selon les modalités prévues dans la couverture d'assurance.

Tout est mis en œuvre pour rétablir la situation qui existait avant l'accident, et les services du Fonds sont adaptés aux besoins des personnes accidentées afin de permettre un retour à la vie normale le plus rapidement possible. C'est dans cet esprit que le Fonds conclut plusieurs ententes avec ses partenaires, notamment le réseau public de la santé.

Enfin, le régime est à la fois économique et équitable. Les contributions d'assurance sont parmi les plus basses au Canada, compte tenu de l'étendue de la couverture d'assurance offerte. Cela constitue un avantage pour ceux et celles qui contribuent à son financement, tout en permettant de fournir aux personnes accidentées une couverture plus adéquate.

L'ANNÉE 2014 EN QUELQUES CHIFFRES

LES CITOYENS QUÉBÉCOIS COUVERTS PAR LE RÉGIME	100 %
LE FINANCEMENT DU RÉGIME	
Le nombre de titulaires de permis de conduire	5 283 950
Le nombre de véhicules immatriculés	6 240 266
Les produits des contributions d'assurance (financement et capitalisation)	1 218 M$
LES ACCIDENTÉS DE LA ROUTE	
Le nombre de réclamations d'assurance traitées	88 867
Le nombre de nouvelles réclamations reçues	21 186
Les indemnités versées	1 004 M$
LA SITUATION FINANCIÈRE	
Le résultat global	745 M$
L'excédent cumulé	1 404 M$
Le taux de financement	118 %
Le taux de capitalisation	116 %

LA SITUATION FINANCIÈRE

Les obligations légales

La Loi sur l'assurance automobile du Québec fixe deux obligations. La première se rapporte au financement des indemnités payables pour les accidents survenus au cours d'une année donnée par les produits afférents de cette même année. Cette obligation vise à éviter que les cotisants d'une année aient à payer pour des accidents survenus au cours d'une autre année. À cet égard, le rétablissement de l'équilibre financier du Fonds doit être atteint au plus tard en 2015. La seconde obligation se rapporte à la capitalisation des indemnités à verser, au cours des années à venir, à l'ensemble des personnes accidentées de la route déjà connues. Cette seconde obligation vise à garantir que l'actif du Fonds est suffisant pour permettre de remplir toutes les obligations de la Société envers ces personnes. À cet effet, la Loi prévoit que tout déficit constaté doit être éliminé au cours d'une période n'excédant pas quinze ans.

Une révision des contributions d'assurance tous les trois ans

Le processus de révision tarifaire des contributions d'assurance est effectué au moins une fois tous les trois ans. Au besoin, la Société ajuste les contributions d'assurance selon l'évolution des facteurs à incidence financière, tels le bilan routier et les fluctuations économiques.

En 2014, la Société a également amorcé le processus de révision des contributions d'assurance qui devrait prendre effet en 2016, en publiant le document *Les contributions d'assurance proposées pour 2016-2018*. Dans ce document, la Société propose une baisse pouvant aller jusqu'à 35 % pour la presque totalité des conducteurs et des propriétaires de véhicules : une économie annuelle pouvant atteindre 394 millions de dollars. Les contributions d'assurance pour 2016-2018 seront confirmées à la suite de l'avis du Conseil d'experts sur cette proposition et du dépôt de ses recommandations au printemps 2015.

LES CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE

Les contributions d'assurance sont composées de deux parties distinctes : « Financement » et « Capitalisation ».

La partie « Financement » vise le plein financement de chaque nouvelle année d'accident, en considérant le niveau de risque des différentes catégories d'assurés et les coûts les plus récents.

La partie « Capitalisation » vise uniquement l'amortissement du déficit cumulé en date du 31 décembre 2010 (déficit initial). La fin de la partie « Capitalisation » proposée pour 2016 découle de l'élimination plus rapide que prévu de ce déficit.

LE FINANCEMENT

En 2014, l'excédent de financement a été de 158,4 millions de dollars. Il était de 266,1 millions de dollars en 2013.

Le financement de l'année courante (en millions de dollars)

	2014	2013
Produits	**1 091,8**	1 161,4
Charges	**892,4**	856,8
Excédent des produits sur les charges de l'année courante	**199,4**	304,6
Excédent relatif au taux de rendement réel	**41,0**	38,6
Excédent de financement de l'année courante	**158,4**	266,1
Taux de financement	**118 %**	131 %

La diminution des produits entre 2013 et 2014 découle principalement de la révision des contributions d'assurance qui prenait effet en 2013.

Les produits et les charges se rapportant à l'année d'accident 2014

Les produits

Les produits servant à financer l'indemnisation des accidentés de la route dont l'accident est survenu en 2014 ont totalisé 1 091,8 millions de dollars. La majeure partie de ces sommes provient des contributions d'assurance perçues au moment de l'immatriculation d'un véhicule et de la délivrance ou du renouvellement d'un permis de conduire.

Les produits de l'année d'accident 2014 (en millions de dollars)

	2014	2013
Contributions d'assurance (financement)	**1 005,7**	1 073,9
Revenus de placements	**84,5**	86,5
Autres	**1,6**	1,1
Total général des produits	**1 091,8**	1 161,4

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

Les contributions d'assurance de financement ont atteint 1 005,7 millions de dollars, soit une diminution de 6 % par rapport à 2013. Cette diminution découle principalement de la révision des contributions d'assurance qui prenait effet en 2013.

Les revenus de placements attribués à l'année d'accident 2014 ont totalisé 84,5 millions de dollars, soit une diminution de 2,0 millions de dollars par rapport à 2013.

Les charges

Les charges relatives à l'année d'accident 2014 ont totalisé 892,4 millions de dollars. La majeure partie provient des charges d'indemnisation des accidentés de la route dont l'accident est survenu en 2014.

Les charges de l'année d'accident 2014 (en millions de dollars)

	2014	2013
Charges d'indemnisation	**788,4**	758,6
Frais d'administration	**104,0**	98,2
Total général des charges	**892,4**	856,8

Les charges d'indemnisation de l'année d'accident 2014 ont atteint 788,4 millions de dollars, soit une augmentation de 29,8 millions de dollars par rapport à 2013. Cette augmentation découle principalement de la revalorisation des indemnités selon l'indice des prix à la consommation et de l'expérience relative aux durées d'invalidité.

Les frais d'administration attribués à l'année d'accident 2014 ont totalisé 104,0 millions de dollars, soit une hausse de 5,8 millions de dollars par rapport à 2013.

LA CAPITALISATION

L'excédent cumulé

L'excédent cumulé du Fonds est passé de 658,4 millions de dollars en 2013 à 1 403,5 millions de dollars en 2014.

État de la situation financière du Fonds d'assurance (en millions de dollars)

	2014	2013
Actif	**10 057,2**	9 028,2
Passif	**8 653,6**	8 369,8
Excédent cumulé	**1 403,5**	658,4
Taux de capitalisation	**116 %**	108 %

En 2014, l'actif a augmenté de 1 029,0 millions de dollars, essentiellement grâce à l'accroissement de la valeur marchande des placements confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec. Le rendement réalisé sur les actifs confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec a été de 10,9 % en 2014 (10,1 % en 2013).

Le passif a quant à lui augmenté de 283,8 millions de dollars, essentiellement en raison de la diminution de l'hypothèse de taux de rendement réel à long terme utilisée dans l'évaluation du passif actuariel.

Le taux de capitalisation est passé de 108 % en 2013 à 116 % en 2014. En date du 31 décembre 2014, cela signifie que chaque dollar qui devra être déboursé pour l'indemnisation des accidentés de la route tout au long de leur vie est entièrement capitalisé. L'excédent de capitalisation de 16 % permettra de compenser des événements qui pourraient modifier la situation financière du Fonds.

La politique de capitalisation

La Société a révisé la politique de capitalisation du Fonds qui avait été adoptée en 2011. La principale modification est le corridor de stabilisation de 100 % à 120 % à l'intérieur duquel le Fonds vise à maintenir son taux de capitalisation. Lorsque le taux de capitalisation se situe à l'intérieur de ce corridor, aucune modification n'est apportée à la partie « Capitalisation » des contributions d'assurance.

Cette politique, qui constitue un outil pour une gestion rigoureuse et transparente de l'équilibre financier du Fonds, porte sur le financement des coûts, sur la capitalisation des engagements et sur la gestion des gains et des pertes annuels. Le Fonds d'assurance effectue le suivi des gains et des pertes annuels selon quatre grands axes illustrés dans le tableau ci-dessous. Il traite le solde du déficit cumulé antérieur à l'adoption de la politique de capitalisation (déficit initial) distinctement des gains et des pertes annuels subséquents.

Application de la politique de capitalisation du Fonds d'assurance (en millions de dollars)

		Excédent cumulé lié aux gains (pertes)			
	Solde du déficit initial	**économiques**	**d'expérience des années courantes**	**d'expérience des années antérieures**	**TOTAL**
SOLDE AU DÉBUT	**(612,6)**	**641,2**	**0,0**	**629,8**	**658,4**
Résultat relatif à l'application de la politique de capitalisation					
Contributions d'assurance de capitalisation	212,4	0,0	0,0	0,0	**212,4**
Intérêts	(28,3)	35,7	0,0	35,1	**42,5**
Excédent relatif à l'exercice courant	0,0	276,5	168,0	45,8	**490,2**
Résultat net et résultat global	**184,1**	**312,2**	**168,0**	**80,9**	**745,1**
Affectation des excédents	168,0	0,0	(168,0)	0,0	**0,0**
Excédent net	352,1	312,2	-	80,9	**745,1**
SOLDE À LA FIN	**(260,5)**[13]	**953,4**	**0,0**	**710,7**	**1 403,5**

13. La nouvelle politique de capitalisation prévoit l'élimination du déficit initial au 31 décembre 2015.

LES ÉTATS FINANCIERS DU FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

de l'exercice clos le 31 décembre 2014

64 RAPPORT DU FIDUCIAIRE

65 RAPPORT DES AUDITEURS INDÉPENDANTS

66 CERTIFICAT ACTUARIEL RELATIF AUX ENGAGEMENTS

67 ÉTAT DU RÉSULTAT GLOBAL

68 ÉTAT DES VARIATIONS DE L'EXCÉDENT CUMULÉ

69 ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

70 ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

71 NOTES COMPLÉMENTAIRES

Rapport du fiduciaire

La Société de l'assurance automobile du Québec (Société) est fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance). La direction de la Société est donc responsable de la préparation et de la présentation des états financiers du Fonds d'assurance, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes internationales d'information financière (IFRS). L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fidélité des états financiers, la direction de la Société maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes de la Société procède à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes que la Société applique de façon uniforme.

La Société veille à respecter la loi constitutive du Fonds d'assurance de même que les autres lois et règlements qui s'appliquent aux activités de celui-ci. Elle a mis en place des moyens et des procédures de contrôle pour assurer la conformité aux lois et aux règlements.

Le conseil d'administration de la Société est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Pour ce faire, il est assisté par le comité de vérification et de la performance de la Société. Ce comité rencontre la direction de la Société ainsi que les auditeurs indépendants, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Chaque année, les actuaires de la Société évaluent, conformément à la pratique actuarielle reconnue, les obligations envers les personnes accidentées figurant dans les états financiers du Fonds d'assurance. Ils font part des conclusions de leurs travaux au comité de vérification et de la performance.

Le Vérificateur général du Québec et PricewaterhouseCoopers LLP/s.r.l./s.e.n.c.r.l. procèdent à l'audit des états financiers du Fonds d'assurance conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Le rapport des auditeurs indépendants expose la nature et l'étendue de leur travail ainsi que l'expression de leur opinion. Ils peuvent rencontrer le comité de vérification et de la performance pour discuter de tout élément qui a rapport à leur audit.

La présidente et chef de la direction
de la Société,

Nathalie Tremblay, FCPA, FCA

Le vice-président aux ressources humaines,
aux finances et à la performance de la Société,

Yves Frenette, FCPA, FCA

Le directeur général des finances
et du contrôle organisationnel de la Société,

Claude Lantier, CPA, CA

Québec, le 19 mars 2015

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

pwc

Rapport des auditeurs indépendants

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints du Fonds d'assurance automobile du Québec, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2014, l'état du résultat global, l'état des variations de l'excédent cumulé et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS), ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité des auditeurs

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisions l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière du Fonds d'assurance automobile du Québec au 31 décembre 2014, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), nous déclarons qu'à notre avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale du Québec,

Guylaine Leclerc, FCPA auditrice, FCA

PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.,

CPA auditeur, CA, permis de comptabilité publique
n° A104882

Québec, le 19 mars 2015

Certificat actuariel relatif aux engagements

du Fonds d'assurance automobile du Québec

au 31 décembre 2014

Nous avons évalué le passif actuariel du Fonds d'assurance automobile du Québec dans l'état de la situation financière au 31 décembre 2014 et la variation du passif actuariel dans l'état du résultat global pour l'exercice clos à cette date.

Le passif actuariel au 31 décembre 2014 de 8 165 965 000 $ représente un montant qui, en considérant les revenus de placements futurs, est suffisant pour couvrir le paiement des indemnités présentes ou futures, les frais d'administration nécessaires au paiement de ces indemnités de même que la participation au financement du Tribunal administratif du Québec.

La variation du passif actuariel représente une hausse de 258 809 000 $ par rapport au passif actuariel calculé au 31 décembre 2013.

Le rapport sur l'évaluation du passif actuariel fournit des renseignements plus détaillés sur les éléments présentés dans ce certificat.

À notre avis, l'évaluation du passif actuariel est établie en utilisant des données suffisantes et fiables ainsi que des hypothèses et des méthodes appropriées aux fins de l'évaluation. Le passif actuariel en date du 31 décembre 2014 constitue une provision appropriée à l'égard des engagements prévus à l'article 17.4 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (RLRQ, chapitre S-11.011) et les résultats de l'évaluation sont fidèlement présentés dans les états financiers. Nous avons produit ce certificat et exprimé les opinions qui y figurent conformément à la pratique actuarielle reconnue au Canada.

Linda Bellevare, FSA, FICA
Actuaire
Société de l'assurance automobile du Québec

Marie-Hélène Malenfant, FSA, FICA
Actuaire
Société de l'assurance automobile du Québec

Québec, le 19 mars 2015

État du résultat global

de l'exercice clos le 31 décembre 2014

	Notes	2014	2013
		(en milliers de dollars canadiens)	
PRODUITS			
Contributions d'assurance	5	**1 218 133**	1 288 590
Revenus de placements	6	**975 841**	822 155
Autres		**1 621**	1 060
		2 195 595	2 111 805
CHARGES			
Indemnités	7	**1 004 337**	997 830
Variation du passif actuariel	14	**258 809**	(175 079)
Frais d'administration	8	**173 457**	162 769
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	9	**13 844**	13 214
		1 450 447	998 734
RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL DE L'EXERCICE	15	**745 148**	1 113 071

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des variations de l'excédent cumulé

de l'exercice clos le 31 décembre 2014

	Note	2014	2013
		(en milliers de dollars canadiens)	
EXCÉDENT (DÉFICIT) CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE		**658 398**	(454 673)
Résultat net et résultat global de l'exercice		**745 148**	1 113 071
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE	15	**1 403 546**	658 398

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière

au 31 décembre 2014

	Notes	2014	2013
		(en milliers de dollars canadiens)	
ACTIF			
Revenus de placements à recevoir	10	**80 883**	52 809
Créances			
Gouvernement du Québec		**-**	8 125
Autres		**4 003**	3 855
Dépôts à participation	10	**9 905 976**	8 895 027
Immobilisations corporelles	11	**66 312**	68 376
		10 057 174	9 028 192
PASSIF			
Découvert bancaire	12	**17 986**	12 492
Charges à payer et frais courus			
Gouvernement du Québec		**5 230**	2 078
Autres		**52**	35
Dû à la Société	13	**48 585**	41 911
Passif actuariel	14	**8 165 965**	7 907 156
Contributions reportées		**415 810**	406 122
		8 653 628	8 369 794
EXCÉDENT CUMULÉ	15	**1 403 546**	658 398
		10 057 174	9 028 192

PASSIFS ÉVENTUELS (note 16)

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA SOCIÉTÉ,

Le président du conseil d'administration,

Guy Morneau

Le président du comité de vérification et de la performance,

Jude Martineau, ASC, CPA, CA

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des flux de trésorerie

de l'exercice clos le 31 décembre 2014

	Note	2014	2013
		(en milliers de dollars canadiens)	
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION			
Contributions d'assurance perçues		**1 227 707**	1 199 077
Revenus de placements perçus		**554 190**	485 389
Intérêts perçus sur dépôts à vue		**35**	57
Intérêts versés sur dépôts à découvert		**(28)**	(83)
Autres revenus perçus		**634**	372
Indemnités versées		**(989 846)**	(994 199)
Frais d'administration et autres frais payés à la Société		**(166 595)**	(187 553)
Taxes de vente versées		**(21)**	(12)
Participation versée au financement du Tribunal administratif du Québec		**(14 381)**	(13 221)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation		**611 695**	489 827
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT			
Produits d'aliénation d'unités de dépôts à participation		**-**	17 397
Acquisition d'unités de dépôts à participation		**(617 189)**	(495 384)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement		**(617 189)**	(477 987)
(DIMINUTION) AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE		**(5 494)**	11 840
DÉCOUVERT BANCAIRE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	12	**(12 492)**	(24 332)
DÉCOUVERT BANCAIRE À LA FIN DE L'EXERCICE	12	**(17 986)**	(12 492)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires

au 31 décembre 2014

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

1. CONSTITUTION, FONCTIONS ET DISPOSITIONS FINANCIÈRES

Constitution

Le Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance) est une fiducie d'utilité sociale au sens du Code civil du Québec, qui a été constituée le 1er janvier 2004 par la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (RLRQ, c. S-11.011). Son siège social est situé au 333, boulevard Jean-Lesage, Québec (Québec), Canada.

La Société de l'assurance automobile du Québec (Société) est fiduciaire du Fonds d'assurance. Ce dernier a été constitué par le transfert d'actifs et de dettes en possession de la Société, conformément à la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec. Cette loi prévoit que la Société doit transférer au Fonds d'assurance, au fur et à mesure, toutes les sommes qu'elle perçoit à titre de contributions d'assurance ainsi que toute autre somme destinée à augmenter le Fonds d'assurance.

Fonctions

Le Fonds d'assurance est affecté :

- à l'indemnisation des préjudices corporels et matériels prévus dans la Loi sur l'assurance automobile du Québec (RLRQ, c. A-25);
- de façon connexe, à la prévention en matière de sécurité routière et à la promotion qui s'y rattache, afin de réduire les risques associés à l'usage de la route.

Dispositions financières

La Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec fixe deux obligations en ce qui concerne la situation financière du Fonds d'assurance :

- les contributions d'assurance doivent, à compter de l'exercice financier se terminant au plus tard le 31 décembre 2015, couvrir le paiement de toutes les indemnités découlant d'accidents survenus au cours de la période pour laquelle ces contributions d'assurance sont fixées ainsi que de tous les autres frais à la charge du Fonds d'assurance pour cette période;
- les contributions d'assurance doivent être fixées de façon que l'actif du Fonds d'assurance, déduction faite de ses dettes et provisions, soit suffisant pour couvrir le montant, évalué actuariellement, nécessaire au paiement de toutes les indemnités, présentes et futures, découlant d'accidents survenus jusqu'à la date de l'évaluation. La direction de la Société doit procéder à cette évaluation à la fin de chaque exercice financier. Dans l'éventualité d'une insuffisance de l'actif, les contributions d'assurance doivent être fixées de manière à combler cette insuffisance sur une période maximale de quinze ans.

La politique de capitalisation du Fonds d'assurance tient compte de ces obligations légales relativement à son financement et à sa capitalisation.

2. BASE DE PRÉPARATION DES ÉTATS FINANCIERS

La préparation des états financiers du Fonds d'assurance est effectuée conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Les états financiers du Fonds d'assurance ont été approuvés par le conseil d'administration le 19 mars 2015.

Base d'évaluation et monnaie de présentation

Les états financiers sont préparés sur la base du coût historique, à l'exception des dépôts à participation et du passif actuariel, qui sont respectivement comptabilisés à la juste valeur et à la valeur actualisée des paiements futurs.

Les états financiers sont présentés en dollars canadiens, soit la monnaie fonctionnelle du Fonds d'assurance.

L'état de la situation financière est présenté par ordre de liquidité.

2. BASE DE PRÉPARATION DES ÉTATS FINANCIERS (suite)

Utilisation d'estimations et jugements réalisés par la direction

La préparation des états financiers conformément aux normes IFRS exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses ainsi qu'à l'exercice du jugement. Ces derniers ont une incidence sur la comptabilisation, l'évaluation et la présentation des actifs, des passifs, des produits et des charges au cours des périodes visées par les états financiers. Les résultats réels pourraient différer des résultats estimatifs.

Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les suivants :

- la durée d'utilité, la valeur résiduelle et la dépréciation des immobilisations corporelles (note 3f);
- le partage des indemnités et des frais d'administration entre l'année courante et les années antérieures (notes 7 et 8);
- le passif actuariel (note 14).

La direction estime qu'aucun jugement critique n'est susceptible d'entraîner des ajustements des valeurs comptables des actifs et des passifs.

3. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Le 1er janvier 2014, le Fonds d'assurance a adopté les nouvelles normes IFRS suivantes : IAS 32 *Instruments financiers : présentation* et IAS 36 *Dépréciation d'actifs*. L'application de ces nouvelles normes n'a eu aucune incidence sur les états financiers du Fonds d'assurance.

a) Contributions d'assurance et contributions reportées

Les contributions d'assurance sont établies en vertu du Règlement sur les contributions d'assurance de la Loi sur l'assurance automobile du Québec.

Conformément à la politique de capitalisation du Fonds d'assurance, les contributions d'assurance de financement sont établies de manière à viser le plein financement de l'année d'accident auxquelles elles se rattachent. Les contributions d'assurance de capitalisation visent l'atteinte de la pleine capitalisation en tenant compte de l'amortissement des gains et des pertes annuels.

Contributions d'assurance de financement et contributions reportées

Les contributions d'assurance de financement relatives à l'immatriculation et au permis de conduire, déduction faite des remboursements, sont inscrites au résultat net de l'exercice essentiellement en fonction de la période écoulée depuis le premier jour du mois de la délivrance ou du renouvellement de l'immatriculation et du permis de conduire jusqu'au dernier jour du mois précédant leur échéance. Les contributions reportées représentent les contributions perçues dont la période n'est pas complètement écoulée avant le dernier jour du mois précédant l'échéance de l'immatriculation et du permis de conduire.

Contributions d'assurance de capitalisation

Les contributions d'assurance de capitalisation relatives à l'immatriculation et au permis de conduire sont inscrites au résultat net de l'exercice pendant lequel elles sont reçues.

b) Revenus de placements

Ces revenus sont composés des revenus des dépôts à participation, soit les revenus nets de placements, les gains nets réalisés et les gains nets non réalisés, ainsi que des autres revenus (dépenses) d'intérêts. Ils sont inscrits au résultat net de l'exercice pendant lequel ils se produisent.

3. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

c) Indemnités

Les sommes versées aux personnes accidentées, à leurs mandataires et à leurs fournisseurs ainsi que les sommes versées aux centres hospitaliers spécialisés en traumatologie et aux centres de réadaptation sont inscrites à titre d'indemnités au résultat net de l'exercice pendant lequel elles sont déboursées.

Le coût des services de santé inscrit au résultat net de l'exercice représente la contribution du Fonds d'assurance au Fonds consolidé du revenu du gouvernement du Québec en lieu de facturation du coût des services de santé occasionnés par les accidents de la route, prévue par la Loi sur l'assurance automobile du Québec (RLRQ, c. A-25) et déterminée selon des modalités fixées par entente.

d) Trésorerie et équivalents de trésorerie (découvert bancaire)

Le Fonds d'assurance présente, à titre de trésorerie et équivalents de trésorerie (découvert bancaire), les soldes bancaires ainsi que les dépôts à vue dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible.

e) Instruments financiers

Classification des instruments financiers

Lors de leur comptabilisation initiale, les actifs et les passifs financiers sont comptabilisés à la juste valeur.

Les actifs financiers sont classés initialement sous l'une des quatre catégories suivantes : actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net, placements détenus jusqu'à leur échéance, prêts et créances et actifs financiers disponibles à la vente.

Les passifs financiers sont classés initialement sous l'une des deux catégories suivantes : passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net et passifs financiers évalués au coût amorti.

L'intention pour laquelle les instruments financiers ont été acquis et leurs caractéristiques déterminent leur classement au moment de la comptabilisation initiale. Les évaluations initiales et ultérieures des instruments financiers s'effectuent selon leur classification, comme il est décrit ci-dessous. Les catégories d'instruments financiers qui sont citées précédemment ne s'appliquent pas toutes au Fonds d'assurance.

Actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net

Les dépôts à participation sont désignés à la juste valeur par le biais du résultat net. La direction de la Société a choisi cette désignation puisque les dépôts à participation sont gérés, de même que leur performance est évaluée, d'après la méthode de la juste valeur conformément à une stratégie de gestion de risques et d'investissement documentée par la Caisse de dépôt et placement du Québec (la Caisse). Les informations sur les dépôts à participation sont fournies sur cette base à la direction de la Société.

Les dépôts à participation au fonds particulier de la Caisse sont évalués à la juste valeur établie par la Caisse. Ces dépôts à participation sont notamment investis dans les portefeuilles spécialisés de la Caisse, pour lesquels celle-ci établit la juste valeur dans chaque portefeuille spécialisé à la fin de la période en fonction de la juste valeur de l'actif net qu'il détient à cette date. L'actif net des portefeuilles spécialisés est établi à la juste valeur au moyen de méthodes d'évaluation utilisées dans les marchés de capitaux telles que l'actualisation au taux d'intérêt courant des flux de trésorerie futurs et les cours des principales bourses ainsi que les cours qui sont fournis par des courtiers en valeurs mobilières reconnus. De plus, certaines évaluations sont réalisées par la Caisse selon des méthodes d'évaluation couramment employées. Le prix unitaire d'une unité de participation dans un portefeuille spécialisé est établi en divisant l'avoir net dudit portefeuille par le nombre d'unités émises. Les variations de la juste valeur sont comptabilisées dans les revenus de placements de l'exercice. Les achats et les ventes de dépôts à participation sont comptabilisés à la date de règlement.

Prêts et créances

Après leur comptabilisation initiale à la juste valeur, les revenus de placements à recevoir, les créances et la trésorerie et équivalents de trésorerie sont évalués au coût amorti, qui est équivalent à leur coût et à leur juste valeur en raison de leur échéance rapprochée, déduction faite de la provision pour créances irrécouvrables s'il y a lieu.

3. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

e) Instruments financiers (suite)

Passifs financiers évalués au coût amorti

Après leur comptabilisation initiale à la juste valeur, le découvert bancaire, les charges à payer et frais courus ainsi que le montant dû à la Société sont évalués au coût amorti, qui est équivalent à leur coût et à leur juste valeur en raison de leur échéance rapprochée.

Juste valeur des actifs et des passifs financiers

La juste valeur est le prix qui serait reçu pour la vente d'un actif ou payé pour le transfert d'un passif lors d'une transaction normale entre des intervenants du marché à la date d'évaluation.

Les évaluations à la juste valeur sont classées selon une hiérarchie qui reflète la source des données utilisées pour réaliser ces évaluations. La hiérarchie des évaluations à la juste valeur se compose des niveaux suivants :

- Niveau 1 : le calcul de la juste valeur de l'instrument financier repose sur les prix observables (non ajustés) sur des marchés actifs auxquels l'entité peut avoir accès à la date d'évaluation pour des actifs ou des passifs identiques;
- Niveau 2 : le calcul de la juste valeur de l'instrument financier est effectué à l'aide de techniques d'évaluation dont les données d'entrée importantes sont observables soit directement ou indirectement;
- Niveau 3 : le calcul de la juste valeur de l'instrument financier est effectué à l'aide de techniques d'évaluation dont les données d'entrée importantes sont non observables. Ce niveau inclut les instruments financiers dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments financiers similaires, ajusté de manière importante pour refléter les caractéristiques propres à l'instrument financier évalué et les données de marché disponibles.

Le classement entre les niveaux de la hiérarchie est établi au moment de l'évaluation initiale de l'instrument financier et revu à chaque date d'évaluation subséquente. Les transferts entre les niveaux hiérarchiques sont mesurés à la juste valeur au début de chaque exercice.

f) Immobilisations corporelles

Principes

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût historique, diminué du cumul des amortissements ainsi que du cumul des pertes de valeur s'il y a lieu. Le coût tient compte de tous les frais directement attribuables à l'acquisition.

Le terrain n'est pas amorti. L'amortissement des autres immobilisations corporelles est calculé sur des composantes qui ont des durées d'utilité homogènes en recourant à la méthode linéaire, de façon à amortir le coût initial sur les durées d'utilité estimées en tenant compte, s'il y a lieu, de valeurs résiduelles. L'amortissement des immobilisations corporelles débute lorsqu'elles sont prêtes pour leur utilisation prévue.

Les durées d'utilité du siège social, par composante, sont les suivantes :

Fondations, structure et stationnement	75 ans
Enveloppe extérieure	45 ans
Mécanique	30 ans
Aménagements intérieurs et extérieurs	25 ans

Les durées d'utilité, les composantes, le mode d'amortissement et les valeurs résiduelles sont revus à la fin de chaque exercice en tenant compte de la nature des actifs, de l'usage prévu et de l'évolution technologique. L'incidence de tout changement dans les estimations est comptabilisée de manière prospective. La charge d'amortissement est imputée au résultat net sous la rubrique des frais d'administration.

3. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

f) Immobilisations corporelles (suite)

Test de valeur d'actif

À la fin de chaque exercice, la direction de la Société détermine s'il existe un quelconque indice qu'une immobilisation ait pu se déprécier. S'il existe un tel indice, la valeur recouvrable de l'immobilisation est estimée en vue d'établir le montant de la perte de valeur, le cas échéant.

La valeur recouvrable est la valeur la plus élevée entre la juste valeur, diminuée des coûts de la vente, et la valeur d'utilité. Cette dernière correspond à l'estimation des flux de trésorerie futurs actualisés selon un taux qui reflète l'appréciation courante du marché, de la valeur temps de l'argent et des risques spécifiques liés à l'immobilisation.

Si la valeur recouvrable estimée est inférieure à sa valeur comptable, la valeur comptable de l'immobilisation est ramenée à sa valeur recouvrable. Une perte de valeur est immédiatement comptabilisée au résultat net en tant que perte sur dépréciation d'actif.

Les immobilisations ayant subi une perte de valeur font l'objet d'une révision à chaque fin d'exercice afin de déterminer s'il existe une indication de reprise de perte de valeur comptabilisée antérieurement.

Si tel est le cas, la valeur comptable de l'immobilisation est augmentée jusqu'à concurrence de l'estimation révisée de sa valeur recouvrable, dans la mesure où cette valeur comptable augmentée n'est pas supérieure à la valeur comptable qui aurait été déterminée si aucune perte de valeur n'avait été comptabilisée pour cette immobilisation au cours des exercices antérieurs. La reprise d'une perte de valeur est immédiatement comptabilisée au résultat net en tant que reprise de perte sur dépréciation d'actif.

g) Passif actuariel

Le passif actuariel représente le passif des contrats d'assurance, c'est-à-dire le montant nécessaire au paiement de toutes les obligations présentes, soit celles dont les montants sont encourus mais non versés, et de toutes les obligations futures, pour les accidents survenus le ou avant le 31 décembre de l'exercice. Son évaluation est produite en accord avec les normes de pratique de l'Institut canadien des actuaires, section générale et section applicable aux régimes publics d'assurance pour préjudices corporels, et elle satisfait aux exigences de test de suffisance du passif prescrites par les normes IFRS. Ces principes et méthodes d'évaluation sont décrits à la note 14. L'évaluation du passif actuariel prend en considération les éléments suivants :

- indemnités;
- frais d'administration nécessaires au paiement de ces indemnités;
- participation au financement du Tribunal administratif du Québec.

La variation du passif actuariel est portée au résultat net de l'exercice dans le poste « Variation du passif actuariel ».

4. MODIFICATIONS FUTURES DE NORMES COMPTABLES

a) Normes comptables publiées

IFRS 9 *Instruments financiers*

La norme IFRS 9 *Instruments financiers*, en remplacement de la norme IAS 39 *Instruments financiers : comptabilisation et évaluation*, a été publiée en février 2015. Elle s'applique aux exercices ouverts à compter du 1er janvier 2018 et son adoption anticipée est permise. La direction de la Société évalue actuellement l'incidence sur ses états financiers de cette norme. Elle n'a pas adopté cette norme par anticipation et ne prévoit pas le faire.

4. MODIFICATIONS FUTURES DE NORMES COMPTABLES (suite)

a) Normes comptables publiées (suite)

IFRS 15 *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*

La norme IFRS 15 *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients* a été publiée en mai 2014. Elle établit un cadre complet de comptabilisation, d'évaluation et d'information pour les produits des activités ordinaires. Ce cadre pose comme principe fondamental que l'entité devrait comptabiliser les produits des activités ordinaires de manière à montrer quand les obligations de prestation sont remplies et à quel montant de contrepartie l'entité s'attend à avoir droit en échange de ces prestations de service. Elle s'applique aux exercices ouverts à compter du 1er janvier 2017 et son adoption anticipée est permise. La direction de la Société évalue actuellement l'incidence sur ses états financiers de cette norme. Elle n'a pas adopté cette norme par anticipation et ne prévoit pas le faire.

IAS 1 *Présentation des états financiers*

La norme IAS 1 *Présentation des états financiers* a été modifiée en décembre 2014. Les modifications apportent des précisions sur la façon d'exercer le jugement professionnel lors de la détermination du niveau et de la structure de l'information à divulguer dans les états financiers. Les modifications à cette norme doivent être appliquées pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2016. Les modifications n'auront aucune incidence sur les résultats et la situation financière du Fonds d'assurance puisqu'il s'agit d'une norme de présentation.

b) Projets en cours de l'International Accounting Standards Board (IASB)

La direction de la Société suit l'évolution des projets en cours de l'IASB.

IFRS 4 *Contrat d'assurance (Phase II)*

En juillet 2010, un premier exposé-sondage pour la phase II de la norme IFRS 4 *Contrats d'assurance* a été publié afin de proposer des améliorations importantes au traitement comptable des contrats d'assurance. En juin 2013, l'IASB a publié un deuxième exposé-sondage sur les propositions visant la comptabilisation des contrats d'assurance et a demandé des commentaires sur certaines questions en particulier. Ce deuxième exposé-sondage a été élaboré afin d'accroître la transparence en ce qui concerne les effets des contrats d'assurance sur la situation et la performance financières de l'entité ainsi que de réduire la diversité dans la comptabilisation de ces derniers. La phase II de la norme ne devrait pas entrer en vigueur avant 2019.

5. CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE

	2014	2013
CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE DE FINANCEMENT		
Immatriculation	**582 425**	645 882
Permis de conduire	**423 280**	427 985
	1 005 705	1 073 867
CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE DE CAPITALISATION		
Immatriculation	**190 545**	192 504
Permis de conduire	**21 883**	22 219
	212 428	214 723
	1 218 133	1 288 590

6. REVENUS DE PLACEMENTS

Les revenus des dépôts à participation au fonds particulier 307 du Fonds d'assurance à la Caisse ainsi que les autres revenus (dépenses) d'intérêts se détaillent comme suit :

	2014	2013
DÉPÔTS À PARTICIPATION		
Revenus nets de placements		
Revenu fixe	**91 494**	81 571
Placements sensibles à l'inflation	**70 756**	77 597
Actions	**117 248**	94 507
Autres placements	**(8 466)**	(4 078)
	271 032	249 597
Gains nets réalisés		
Revenu fixe	**3 473**	4 445
Placements sensibles à l'inflation	**58 233**	13 455
Actions	**206 071**	182 209
Autres placements	**43 460**	9 829
	311 237	209 938
Gains nets non réalisés		
Revenu fixe	**147 584**	(81 990)
Placements sensibles à l'inflation	**165 516**	2 514
Actions	**143 353**	344 835
Autres placements	**(62 693)**	97 543
	393 760	362 902
Revenus de placements des dépôts à participation	**976 029**	822 437
AUTRES REVENUS (DÉPENSES) D'INTÉRÊTS		
Dépôts à découvert	**2**	(19)
Dû à la Société	**(190)**	(263)
	(188)	(282)
	975 841	822 155

7. INDEMNITÉS

L'année courante fait référence aux données financières relatives aux accidents survenus au cours de l'exercice, alors que les années antérieures font référence à celles des accidents survenus au cours des exercices antérieurs.

	2014		
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**
SOMMES VERSÉES AUX PERSONNES ACCIDENTÉES, À LEURS MANDATAIRES ET À LEURS FOURNISSEURS			
Remplacement du revenu	**45 358**	**431 964**	**477 322**
Décès	**17 163**	**58 525**	**75 688**
Préjudices non pécuniaires	**5 414**	**107 148**	**112 562**
Aide personnelle	**1 915**	**55 840**	**57 755**
Frais médicaux et paramédicaux	**10 041**	**46 884**	**56 925**
Frais de déplacement et de séjour	**13 162**	**15 731**	**28 893**
Information médicale	**1 505**	**10 608**	**12 113**
Adaptation de véhicules et de domiciles	**134**	**6 292**	**6 426**
Réintégration sociale, scolaire et professionnelle	**2 614**	**14 142**	**16 756**
Autres	**6 147**	**3 996**	**10 143**
Recours subrogatoires	**(14)**	**(3 365)**	**(3 379)**
	103 439	**747 765**	**851 204**
RÉSEAU DE LA SANTÉ			
Coût des services de santé	**73 881**	**34 088**	**107 969**
Centres hospitaliers spécialisés en traumatologie	**2 255**	**2 040**	**4 295**
Centres de réadaptation	**9 616**	**31 253**	**40 869**
	85 752	**67 381**	**153 133**
	189 191	**815 146**	**1 004 337**

7. INDEMNITÉS (suite)

	2013		
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**
SOMMES VERSÉES AUX PERSONNES ACCIDENTÉES, À LEURS MANDATAIRES ET À LEURS FOURNISSEURS			
Remplacement du revenu	46 519	425 937	472 456
Décès	17 393	60 432	77 825
Préjudices non pécuniaires	6 228	111 787	118 015
Aide personnelle	1 905	54 063	55 968
Frais médicaux et paramédicaux	10 002	48 120	58 122
Frais de déplacement et de séjour	10 796	16 042	26 838
Information médicale	1 637	10 731	12 368
Adaptation de véhicules et de domiciles	138	6 459	6 597
Réintégration sociale, scolaire et professionnelle	2 530	13 012	15 542
Autres	5 615	4 234	9 849
Recours subrogatoires	(3)	(1 968)	(1 971)
	102 760	748 849	851 609
RÉSEAU DE LA SANTÉ			
Coût des services de santé	75 322	24 077	99 399
Centres hospitaliers spécialisés en traumatologie	2 382	1 697	4 079
Centres de réadaptation	10 224	32 519	42 743
	87 928	58 293	146 221
	190 688	807 142	997 830

8. FRAIS D'ADMINISTRATION

Les frais d'administration sont payés par la Société. Par la suite, ils sont répartis entre la Société et le Fonds d'assurance à l'aide de la gestion par activité. Cette méthode permet d'associer, à l'aide d'inducteurs, les dépenses d'administration de la Société aux activités réalisées par celle-ci. Ces activités sont ensuite imputées aux produits et services rattachés aux différents mandats de la Société, dont l'administration du Fonds d'assurance en qualité de fiduciaire.

	2014	2013
Traitements et charges sociales[1]	**110 187**	103 517
Rémunération des mandataires	**3 817**	4 043
Services administratifs et professionnels	**14 821**	13 437
Frais de déplacement	**782**	741
Frais de communication	**7 234**	6 479
Information et promotion	**7 337**	7 137
Loyers, taxes et électricité	**2 676**	2 576
Frais d'entretien	**599**	580
Mobilier, agencement et équipement	**152**	61
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	**5 212**	4 994
Matériel informatique et bureautique	**211**	220
Impression, fournitures et autres dépenses	**5 258**	5 653
Frais d'utilisation des immobilisations	**9 395**	7 516
Frais d'exploitation du siège social et du stationnement	**7 648**	7 693
Frais d'utilisation du siège social attribués à la Société	**(4 093)**	(4 061)
Remboursement de frais d'administration par des tiers	**(249)**	(278)
Total des frais d'administration attribués par la Société	**170 987**	160 308
Amortissement des immobilisations corporelles	**2 470**	2 461
	173 457	162 769

(1) Les frais attribués au Fonds d'assurance quant à la rémunération des principaux dirigeants sont de 1 107 310 $ en traitements et charges sociales (31 décembre 2013 : 1 010 000 $). Les principaux dirigeants de la Société sont les membres du conseil d'administration, la présidente et chef de la direction ainsi que les vice-présidents et vice-présidentes.

La répartition des frais d'administration entre l'année courante et les années antérieures est établie d'après la dernière étude sur la ventilation des frais d'administration, qui tient compte de la gestion par activité et de l'effort relatif à l'administration de chaque dossier.

	2014	2013
Année courante	**104 026**	98 216
Années antérieures	**69 431**	64 553
	173 457	162 769

9. PARTICIPATION AU FINANCEMENT DU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

Le financement du Tribunal administratif du Québec par les organismes utilisateurs est prévu par la Loi sur la justice administrative (RLRQ, c. J-3). Un décret annuel fixe la participation de chaque organisme. La participation du Fonds d'assurance est répartie entre l'année courante et les années antérieures selon les mandats imputés au prorata des volumes de dossiers. La quote-part imputée à l'année courante concerne les activités d'évaluation médicale et de sanction des conducteurs. Celle des années antérieures concerne l'indemnisation.

	2014	2013
Année courante	**1 823**	978
Années antérieures	**12 021**	12 236
	13 844	13 214

10. DÉPÔTS À PARTICIPATION

Les dépôts à participation au fonds particulier de la Caisse sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la juste valeur de l'avoir net au fonds particulier au début de chaque mois. À la clôture de chaque mois, la Caisse attribue au Fonds d'assurance les revenus nets de placements du fonds particulier.

L'information suivante provient des états financiers du fonds particulier 307 :

	2014	2013
Placements à la juste valeur	**9 936 426**	8 923 630
Revenus de placements à recevoir	**44 407**	22 965
Revenus de placements à verser au Fonds d'assurance[1]	**(80 882)**	(52 804)
Autres	**6 025**	1 236
Dépôts à participation	**9 905 976**	8 895 027

(1) Le montant à l'état de la situation financière inclut un montant à recevoir pour les dépôts à vue de 1 000 $ (31 décembre 2013 : 5 000 $).

10. DÉPÔTS À PARTICIPATION (suite)

Les placements à la juste valeur se détaillent selon les catégories suivantes :

	2014	2013
PLACEMENTS À LA JUSTE VALEUR		
Placements à revenu fixe		
Unités de participation de portefeuilles spécialisés		
Valeurs à court terme	**324 246**	142 338
Obligations	**2 646 564**	2 338 929
Dettes immobilières	**415 354**	355 745
	3 386 164	2 837 012
Placements sensibles à l'inflation		
Unités de participation de portefeuilles spécialisés		
Obligations à rendement réel	**978 443**	858 632
Infrastructures	**528 536**	439 676
Immeubles	**1 282 025**	1 316 273
	2 789 004	2 614 581
Actions		
Unités de participation de portefeuilles spécialisés		
Actions canadiennes	**522 483**	766 690
Actions Qualité mondiale	**1 271 488**	627 206
Actions américaines	**357 573**	328 373
Actions étrangères de l'Europe, de l'Australasie et de l'Extrême-Orient (EAEO)	**209 399**	267 169
Actions des marchés en émergence (ME)	**452 667**	368 215
Placements privés	**867 357**	854 135
	3 680 967	3 211 788
PLACEMENTS À LA JUSTE VALEUR (SOLDE À REPORTER)	**9 856 135**	8 663 381

10. DÉPÔTS À PARTICIPATION (suite)

	2014	2013
PLACEMENTS À LA JUSTE VALEUR (SOLDE REPORTÉ)	**9 856 135**	8 663 381
Autres placements		
Unités de participation de portefeuilles spécialisés		
Fonds de couverture	**-**	157 887
Répartition de l'actif	**71 053**	51 668
Stratégies actives de superposition	**24 175**	-
Billets à terme adossés à des actifs (BTAA)	**1 356**	(5 298)
Quote-part nette des activités de trésorerie du fonds général	**4 617**	(3 857)
Instruments financiers dérivés	**(20 910)**	59 849
	80 291	260 249
TOTAL DES PLACEMENTS À LA JUSTE VALEUR	**9 936 426**	8 923 630

Les dépôts à participation sont classés comme étant de niveau 2 selon la hiérarchie des évaluations de la juste valeur définie à la note 3e). Au cours de l'exercice, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur.

11. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Terrain	Siège social (1)	Total
COÛT			
Solde au 1er janvier 2013	6 105	98 597	104 702
Acquisitions	-	240	240
Dispositions	-	(34)	(34)
SOLDE AU 31 DÉCEMBRE 2013	**6 105**	**98 803**	**104 908**
Acquisitions	-	406	406
SOLDE AU 31 DÉCEMBRE 2014	**6 105**	**99 209**	**105 314**
AMORTISSEMENT CUMULÉ			
Solde au 1er janvier 2013	-	34 071	34 071
Amortissement	-	2 461	2 461
SOLDE AU 31 DÉCEMBRE 2013	-	**36 532**	**36 532**
Amortissement	-	2 470	2 470
SOLDE AU 31 DÉCEMBRE 2014	-	**39 002**	**39 002**
VALEUR NETTE COMPTABLE			
Au 31 décembre 2013	**6 105**	**62 271**	**68 376**
Au 31 décembre 2014	**6 105**	**60 207**	**66 312**

(1) Le siège social est détenu en vertu d'un contrat de copropriété divise avec la Ville de Québec. Le Fonds d'assurance a la propriété exclusive du complexe du siège social à l'exception des aires communes, où il détient 86,5 % des droits indivis. Des travaux pour le siège social d'une valeur de 33 000 $ étaient en voie de réalisation en date du 31 décembre 2014 et ne sont pas amortis à cette date (31 décembre 2013 : 97 000 $).

Des immobilisations corporelles d'une valeur de 406 000 $ au 31 décembre 2014 (31 décembre 2013 : 206 000 $) sont inscrites dans le « Dû à la Société ».

12. DÉCOUVERT BANCAIRE

Le découvert bancaire, figurant dans les états de la situation financière et des flux de trésorerie, comprend les montants suivants :

	2014	2013
Soldes bancaires à découvert	30	3 454
Dépôts à découvert [1]	17 956	9 038
Découvert bancaire	17 986	12 492

(1) Les dépôts à découvert au fonds général de la Caisse portent intérêt au taux annuel de rendement établi quotidiennement par la Caisse et majoré de 0,05 %. Le taux des dépôts à découvert est de 1,05 % au 31 décembre 2014 (31 décembre 2013 : 1,05 %).

13. DÛ À LA SOCIÉTÉ

Le montant dû à la Société est remboursable sur demande lorsque les besoins de liquidités de la Société le requièrent et porte intérêt au taux mensuel moyen applicable à la marge de crédit dont dispose la Société auprès de la Caisse. Le taux de la marge de crédit est de 1,05 % au 31 décembre 2014 (31 décembre 2013 : 1,05 %).

14. PASSIF ACTUARIEL

Principes et méthode d'évaluation

Le passif actuariel représente le montant qui, en considérant les revenus de placements futurs, est suffisant pour couvrir le paiement des obligations relatives aux accidents survenus le ou avant le 31 décembre de l'exercice. Il est établi sur la base des pratiques actuarielles reconnues selon les normes de l'institut canadien des actuaires. Le passif actuariel est constitué de plusieurs composantes d'indemnités ou de frais qui sont évaluées distinctement et qui font l'objet de regroupements aux fins de présentation des états financiers. Une projection explicite des montants à débourser, basée sur les hypothèses les plus probables de chacune des composantes, permet d'en déterminer le niveau.

La méthode d'évaluation de chaque composante du passif actuariel est déterminée de manière à refléter le type de composante ainsi que l'information historique et prospective disponible au moment de l'établissement du passif actuariel. À moins d'indication contraire, la méthode d'évaluation demeure la même d'une évaluation à l'autre.

Certaines composantes sont évaluées sur une base individuelle. La majorité des composantes relatives aux indemnités de remplacement du revenu sont établies selon le montant de la rente et un facteur de rente. Ce facteur varie selon l'âge, le sexe ainsi que les probabilités de mortalité et d'amélioration ou d'aggravation de l'état de la personne indemnisée.

Certaines composantes sont évaluées sur la base de l'évolution des montants déboursés et/ou du nombre de personnes indemnisées, par année d'accident et par année de paiement. D'autres sont évaluées selon une approche globale de projection des montants à débourser, combinées à une répartition par année d'accident basée sur des proportions historiques ou des études actuarielles.

Hypothèses

Les hypothèses sous-jacentes à la projection des montants à débourser de chacune des composantes sont établies sur la base de la meilleure estimation. Aucune marge explicite pour écarts défavorables n'est appliquée. Ces hypothèses comprennent notamment le taux d'actualisation et le taux d'inflation. Pour les composantes qui sont évaluées sur une base individuelle, ces hypothèses comprennent également les taux de mortalité et les taux de persistance de l'invalidité relativement aux indemnités de remplacement du revenu. Pour les composantes qui ne sont pas évaluées sur une base individuelle, ces hypothèses peuvent également comprendre le choix des périodes de référence dans le calcul des moyennes et le mode de reconnaissance des tendances observées, le profil moyen des personnes à indemniser, les taux de mortalité, les pourcentages moyens applicables aux indemnités maximales payables de même que les répartitions par année d'accident.

14. PASSIF ACTUARIEL (suite)

Hypothèses (suite)

Toutes les hypothèses sont révisées au minimum une fois tous les trois ans afin de refléter les tendances récentes et les variations statistiques. Les hypothèses découlent principalement de l'expérience propre du Fonds d'assurance. Cependant, lorsque ces hypothèses se basent sur des données externes, elles sont ajustées afin de refléter l'expérience du Fonds d'assurance.

L'hypothèse de frais d'administration représente, par année depuis l'accident, l'effort futur relatif à l'administration de chaque dossier selon l'expérience propre du Fonds d'assurance.

Taux d'actualisation

Au 31 décembre 2014, l'hypothèse de taux d'actualisation est établie à 5,315 % (31 décembre 2013 : 5,570 %).

Ce taux considère notamment le contexte global du régime d'assurance, la politique de placement ainsi que les taux prévus de rendement à long terme reproduisant l'effet du taux d'inflation et du taux de rendement réel. Le taux de rendement réel constitue une hypothèse économique déterminante puisque l'évaluation du passif actuariel tient compte de l'inflation pour la revalorisation future des différentes composantes. En date du 31 décembre 2014, le taux de rendement réel est établi à 3,25 % (31 décembre 2013 : 3,50 %).

Taux d'inflation

Les différentes composantes d'indemnités sont revalorisées annuellement afin de refléter la variation de l'indice des prix à la consommation. Au 31 décembre 2014, le taux d'inflation est établi à 1,8 % pour l'année 2015 (31 décembre 2013 : 0,9 % pour l'année 2014) et à 2,0 % pour les années subséquentes (31 décembre 2013 : 2,0 %). Pour tenir compte des caractéristiques qui leur sont propres, certaines composantes sont évaluées avec une hypothèse d'inflation spécifique à long terme.

Taux de mortalité

Les taux de mortalité représentent la survenance du décès des personnes indemnisées par le Fonds d'assurance. Ils s'appuient sur des tables développées par la Régie des rentes du Québec lors de son analyse actuarielle au 31 décembre 2012, qui incluent des taux d'amélioration de la mortalité, auxquels des ajustements sont apportés en fonction de l'expérience propre du Fonds d'assurance.

Taux de persistance d'invalidité

Les taux de persistance d'invalidité représentent l'effet net, sur les indemnités de remplacement du revenu versées, de l'aggravation et de l'amélioration de l'état des personnes indemnisées. Ils tiennent compte des hypothèses d'invalidité permanente et temporaire. Ils se basent sur l'expérience propre du Fonds d'assurance.

Sensibilité des hypothèses

Les analyses de sensibilité sont effectuées annuellement afin de quantifier l'effet financier des différentes hypothèses sur le passif actuariel et le résultat net de l'exercice. Les analyses présentées ci-dessous sont celles qui ont le plus d'incidence financière sur le passif actuariel et le résultat net de l'exercice.

Taux d'actualisation

L'effet d'une augmentation immédiate et soutenue de 0,25 % du taux d'actualisation entraînerait une baisse de 210 483 000 $ du passif actuariel et une hausse équivalente du résultat net de l'exercice (31 décembre 2013 : 199 851 000 $). L'effet d'une réduction immédiate et soutenue de 0,25 % du taux d'actualisation entraînerait une hausse de 221 763 000 $ du passif actuariel et une réduction équivalente du résultat net de l'exercice (31 décembre 2013 : 210 358 000 $).

Taux d'inflation

L'effet d'une augmentation immédiate et soutenue de 0,25 % du taux d'inflation à long terme entraînerait une hausse de 217 424 000 $ du passif actuariel et une réduction équivalente du résultat net de l'exercice (31 décembre 2013 : 206 552 000 $). L'effet d'une réduction immédiate et soutenue de 0,25 % du taux d'inflation à long terme entraînerait une baisse de 207 095 000 $ du passif actuariel et une hausse équivalente du résultat net de l'exercice (31 décembre 2013 : 196 908 000 $).

14. PASSIF ACTUARIEL (suite)

Sensibilité des hypothèses (suite)

Taux de mortalité

Au 31 décembre 2014, l'effet d'une augmentation (diminution) immédiate et soutenue de 10 % des taux de mortalité entraînerait une baisse (hausse) de 96 251 000 $ du passif actuariel et une hausse (réduction) équivalente du résultat net de l'exercice (31 décembre 2013 : 93 202 000 $).

Taux de persistance d'invalidité

Au 31 décembre 2014, l'effet d'une augmentation (diminution) immédiate et soutenue de 10 % des taux de persistance d'invalidité dans les dix premières années suivant l'accident, pour les personnes indemnisées recevant une indemnité de remplacement du revenu, entraînerait une hausse (baisse) de 83 821 000 $ du passif actuariel et une réduction (hausse) équivalente du résultat net de l'exercice (31 décembre 2013 : 81 041 000 $).

Composition du passif actuariel

	2014		
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**
SOMMES À VERSER AUX PERSONNES ACCIDENTÉES, À LEURS MANDATAIRES ET À LEURS FOURNISSEURS			
Remplacement du revenu	242 991	3 933 460	4 176 451
Décès	19 021	543 565	562 586
Préjudices non pécuniaires	90 580	246 363	336 943
Aide personnelle	22 581	989 457	1 012 038
Frais médicaux et paramédicaux	49 655	718 607	768 262
Frais de déplacement et de séjour	11 667	144 356	156 023
Information médicale	9 026	32 126	41 152
Adaptation de véhicules et de domiciles	4 989	96 132	101 121
Réintégration sociale, scolaire et professionnelle	12 516	55 750	68 266
Autres	3 561	20 796	24 357
Recours subrogatoires	(2 722)	(7 802)	(10 524)
	463 865	6 772 810	7 236 675
RÉSEAU DE LA SANTÉ			
Coût des services de santé	35 511	381 156	416 667
Centres hospitaliers spécialisés en traumatologie	1 701	56	1 757
Centres de réadaptation	28 250	59 991	88 241
	65 462	441 203	506 665
FRAIS D'ADMINISTRATION	56 012	293 871	349 883
PARTICIPATION AU FINANCEMENT DU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC	12 071	60 671	72 742
TOTAL	597 410	7 568 555	8 165 965

14. PASSIF ACTUARIEL (suite)

Composition du passif actuariel (suite)

	2013		
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**
SOMMES À VERSER AUX PERSONNES ACCIDENTÉES, À LEURS MANDATAIRES ET À LEURS FOURNISSEURS			
Remplacement du revenu	222 205	3 857 267	4 079 472
Décès	17 636	535 518	553 154
Préjudices non pécuniaires	89 492	255 537	345 029
Aide personnelle	22 091	926 060	948 151
Frais médicaux et paramédicaux	49 942	700 788	750 730
Frais de déplacement et de séjour	12 344	142 964	155 308
Information médicale	8 517	30 695	39 212
Adaptation de véhicules et de domiciles	4 793	91 530	96 323
Réintégration sociale, scolaire et professionnelle	11 384	52 175	63 559
Autres	3 565	23 022	26 587
Recours subrogatoires	(1 722)	(5 148)	(6 870)
	440 247	6 610 408	7 050 655
RÉSEAU DE LA SANTÉ			
Coût des services de santé	35 966	340 401	376 367
Centres hospitaliers spécialisés en traumatologie	1 502	49	1 551
Centres de réadaptation	30 000	57 743	87 743
	67 468	398 193	465 661
FRAIS D'ADMINISTRATION	49 180	279 417	328 597
PARTICIPATION AU FINANCEMENT DU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC	10 053	52 190	62 243
TOTAL	566 948	7 340 208	7 907 156

14. PASSIF ACTUARIEL (suite)

Évolution du passif actuariel

L'évolution du passif actuariel représente l'augmentation (la diminution) du passif actuariel entre l'exercice courant et l'exercice précédent.

	2014	2013
SOLDE AU DÉBUT	**7 907 156**	8 082 235
VARIATION DU PASSIF ACTUARIEL		
ANNÉE COURANTE		
Augmentation liée aux accidents de l'année courante	**587 879**	566 948
Augmentation liée aux hypothèses économiques	**9 531**	-
	597 410	566 948
ANNÉES ANTÉRIEURES		
Baisse attendue résultant de l'indemnisation au cours de l'exercice basée sur l'évaluation précédente	**(486 044)**	(459 291)
Écarts d'expérience[1]		
Économiques	**(15 339)**	(79 475)
Non économiques	**(5 296)**	(222 313)
	(20 635)	(301 788)
Modifications aux méthodes et aux hypothèses actuarielles[2]		
Hypothèses économiques	**205 154**	10 974
Hypothèses de mortalité	**(10 129)**	39 337
Hypothèses d'invalidité	**-**	12 780
Méthodes et autres hypothèses actuarielles	**(26 947)**	(44 039)
	168 078	19 052
Total années antérieures	**(338 601)**	(742 027)
Variation du passif actuariel	**258 809**	(175 079)
SOLDE À LA FIN	**8 165 965**	7 907 156

(1) Les écarts d'expérience sont obtenus en évaluant l'impact des résultats de l'exercice sur le passif actuariel attendu, tel que déterminé lors de l'exercice précédent.
Les écarts d'expérience économiques de l'exercice résultent de l'impact du taux d'inflation au 1er janvier de l'exercice suivant la date d'évaluation par rapport au taux d'inflation attendu ainsi que de l'entrée en vigueur de nouvelles règles fiscales, le cas échéant. Au 1er janvier 2015, le taux d'inflation est de 1,8 % (1er janvier 2014 : 0,9 %) par rapport au taux d'inflation attendu de 2,0 %.
Les écarts d'expérience non économiques résultent de l'impact des montants versés et du nombre de personnes indemnisées au cours de l'exercice par rapport à ceux attendus.

(2) Les écarts découlant des modifications aux méthodes et aux hypothèses actuarielles résultent de la révision des méthodes actuarielles d'évaluation et des hypothèses actuarielles.

14. PASSIF ACTUARIEL (suite)

Évolution du coût lié à l'indemnisation

Le coût d'une année d'accident représente la valeur actualisée des montants déboursés et à débourser (passif actuariel) pour les personnes accidentées, leurs mandataires et leurs fournisseurs, le réseau de la santé, la participation au financement du Tribunal administratif du Québec ainsi que les frais d'administration de cette même année d'accident.

	Année d'accident							
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
COÛT PRÉSENTÉ INITIALEMENT[1]	**1 068 499**	**958 219**	**919 227**	**916 414**	**862 794**	**877 973**	**840 365**	**875 909**
MONTANTS DÉBOURSÉS CUMULATIFS								
Dans l'année	257 477	256 259	248 094	262 308	281 897	300 127	289 882	**295 040**
Un an après	466 754	465 979	449 906	471 512	469 215	486 531	**479 645**	
Deux ans après	593 656	579 396	559 398	585 592	577 003	**598 934**		
Trois ans après	668 301	644 835	611 759	653 372	**642 297**			
Quatre ans après	714 778	680 259	650 390	**696 949**				
Cinq ans après	742 004	713 516	**680 136**					
Six ans après	772 369	**739 117**						
Sept ans après	**797 705**							
PASSIF ACTUARIEL AU 31 DÉCEMBRE 2014	**262 862**	**256 417**	**236 307**	**277 412**	**300 080**	**337 868**	**440 080**	**597 410**
COÛT RÉVISÉ[1]								
Un an après	998 114	938 949	881 766	868 141	879 380	854 725	**876 000**	
Deux ans après	963 945	919 549	839 472	888 028	846 301	**874 096**		
Trois ans après	944 294	883 313	838 983	861 053	**862 070**			
Quatre ans après	910 504	882 511	804 318	**876 640**				
Cinq ans après	904 768	860 499	**813 818**					
Six ans après	901 938	**867 987**						
Sept ans après	**908 810**							
EFFET DE L'ACTUALISATION[2]								
Passif actuariel	(84 603)	(73 286)	(58 569)	(57 667)	(49 745)	(41 029)	(32 891)	(15 270)
Montants déboursés cumulatifs	(67 154)	(54 261)	(44 056)	(40 054)	(30 562)	(21 677)	(10 834)	(1 271)
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DU COÛT INITIAL PAR RAPPORT AU COÛT RÉVISÉ	**159 689**	**90 232**	**105 409**	**39 774**	**724**	**3 877**	**(35 635)**	
PORTION DU COÛT RÉVISÉ À DÉBOURSER[3]	**19,6 %**	**21,1 %**	**21,8 %**	**25,1 %**	**29,0 %**	**34,0 %**	**46,5 %**	**66,5 %**

(1) Le coût est évalué à la date moyenne d'accident, au taux d'actualisation du passif actuariel.

(2) Cet effet résulte de l'actualisation à la date moyenne de l'accident.

(3) Ce ratio correspond à la somme du passif actuariel au 31 décembre et de l'effet de l'actualisation sur le passif actuariel, divisée par le coût révisé.

14. PASSIF ACTUARIEL (suite)

Montants à débourser associés au passif actuariel

Le passif actuariel se compose de montants estimés déterminés d'après des hypothèses en tenant compte de l'effet de l'actualisation. Ainsi, les montants réellement déboursés seront différents de ceux projetés. La projection des montants à débourser associés au passif actuariel au 31 décembre 2014 est présentée dans le tableau suivant.

	2015	2016	2017	2018	2019 et plus	Total
MONTANTS À DÉBOURSER ASSOCIÉS AU PASSIF ACTUARIEL						
Personnes accidentées, leurs mandataires et leurs fournisseurs	754 159	624 216	552 255	511 286	12 817 782	15 259 698
Réseau de la santé	68 445	34 286	24 211	22 848	1 431 094	1 580 884
Frais d'administration	68 569	46 694	34 883	28 232	481 009	659 387
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	12 696	12 902	11 751	9 832	46 941	91 122
	903 869	**718 098**	**623 100**	**572 198**	**14 776 826**	**17 594 091**
Effet de l'actualisation						(9 428 126)
PASSIF ACTUARIEL AU 31 DÉCEMBRE 2014						**8 165 965**

15. GESTION DU CAPITAL

Politique de capitalisation

La direction de la Société a révisé la politique de capitalisation du Fonds d'assurance qui avait été adoptée en 2011. Les principales modifications consistent en l'adoption d'un corridor de stabilisation, l'élimination du déficit initial en 2015 ainsi que l'établissement de paramètres d'amortissement variables pour les contributions aux fins de capitalisation futures.

La politique de capitalisation constitue un guide pour une gestion rigoureuse et transparente de l'équilibre financier du Fonds d'assurance. Elle porte sur le financement des coûts, sur la capitalisation des engagements et sur la gestion des gains et des pertes annuels. Elle respecte les dispositions de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec et de la Loi sur l'assurance automobile du Québec.

La politique de capitalisation vise le juste équilibre durable entre la tarification, la couverture d'assurance et la sécurité routière, en s'appuyant pour les contributions d'assurance sur les principes suivants :

- Autofinancement : les contributions d'assurance visent à couvrir les coûts d'une nouvelle année d'accident;
- Incitation à la prudence : en vertu de son rôle d'assureur public, la Société met à profit tous les moyens dont elle dispose pour encourager les bons comportements routiers et dissuader les comportements risqués;
- Contributions reflétant le risque : les contributions d'assurance visent à refléter le risque des différentes classes de cotisants;
- Stabilité : les contributions d'assurance doivent être fixées de façon à éviter les fortes fluctuations;
- Non-discrimination : les contributions d'assurance sont fixées sans égard à l'âge, au sexe ou à la région;
- Répartition des coûts d'un accident à parts égales entre les véhicules impliqués : les victimes de la route sont indemnisées sans égard à la responsabilité et la tarification des contributions d'assurance vise à refléter ce principe en répartissant les coûts d'un accident à parts égales entre les véhicules impliqués.

15. GESTION DU CAPITAL (suite)

Politique de capitalisation (suite)

La politique de capitalisation prévoit principalement les modalités suivantes :

- Corridor de stabilisation de 100 % à 120 % visant à maintenir une stabilité des contributions d'assurance, à l'intérieur duquel aucun amortissement n'est nécessaire pour le processus de révision des contributions d'assurance;
- Si le taux de capitalisation se trouve à l'extérieur du corridor de stabilisation, un amortissement par des contributions aux fins de capitalisation peut être nécessaire afin de viser le retour du taux de capitalisation à l'intérieur du corridor de stabilisation. Les contributions aux fins de capitalisation peuvent prendre la forme de remises;
- Gains et pertes annuels à compter de 2011 :
  - Les sources d'écarts sont les gains et les pertes économiques, les gains et les pertes d'expérience de l'année courante, et les gains et les pertes d'expérience des années antérieures;
  - Par source d'écarts, chaque cumul porte intérêt au taux d'évaluation du passif actuariel, se majore de ses gains et de ses pertes annuels et est progressivement amorti au moyen des contributions aux fins de capitalisation;
  - Tout amortissement vise le retour du taux de capitalisation à l'intérieur du corridor de stabilisation et est établi selon le montant total à amortir et la durée de l'amortissement;
  - Le montant total à amortir tient compte, notamment, de l'écart entre le taux de capitalisation et la borne du corridor de stabilisation la plus près, des amortissements déjà prévus, de la ou des sources d'écarts visées par l'amortissement, ainsi que de tout autre événement subséquent significatif;
  - La durée de l'amortissement tient notamment compte de l'importance du montant total à amortir et des obligations légales;
  - Le niveau des contributions aux fins de capitalisation découle du montant total à amortir et de la durée de l'amortissement, en considérant les hypothèses économiques d'évaluation du passif actuariel ainsi que les hypothèses de progression du nombre de cotisants;
  - Les contributions aux fins de capitalisation sont déterminées en tenant compte notamment du nombre attendu de cotisants pour la période visée et des modes d'attribution entre les différentes catégories de cotisants;
- Déficit cumulé en date du 31 décembre 2010 :

  Le déficit cumulé en date du 31 décembre 2010 de 1 572 979 000 $ porte intérêt au taux d'actualisation du passif actuariel et sera complètement éliminé en date du 31 décembre 2015 au moyen des affectations et des contributions suivantes, mettant fin à cette mesure temporaire :
  - gains d'expérience de l'année courante pour les exercices 2011 à 2015;
  - contributions aux fins de capitalisation fixes pour toutes les classes d'immatriculation et toutes les classes de permis de conduire, cessant d'être applicables dès 2016;
  - en date du 31 décembre 2015, tout solde résiduel de ce déficit sera éliminé par une affectation du solde cumulé des gains et des pertes d'expérience des années antérieures;
- Le processus de révision des contributions d'assurance est effectué au moins une fois tous les trois ans.

15. GESTION DU CAPITAL (suite)

Politique de capitalisation (suite)

Au 31 décembre 2014, le taux de capitalisation est de 116 % (31 décembre 2013 : 108 %) et le taux de financement de l'exercice est de 118 % (31 décembre 2013 : 131 %).

L'évolution des excédents (déficits) cumulés, présentée ci-dessous, permet de suivre l'application de la politique de capitalisation.

Au 31 décembre 2014, le seul changement concernant le tableau ci-dessous relativement à la révision de la politique de capitalisation consiste en la prolongation de 2013 à 2015 de l'affectation de l'excédent de l'année courante au déficit cumulé en date du 31 décembre 2010.

	2014				
		Excédent cumulé lié aux gains (pertes)			
	Déficit cumulé du 31 décembre 2010	économiques	d'expérience des années courantes	d'expérience des années antérieures	Total
SOLDE AU DÉBUT	(612 595)	641 179	-	629 814	658 398
Résultat relatif à l'application de la politique de capitalisation					
Contributions d'assurance de capitalisation	212 428	-	-	-	212 428
Intérêts	(28 285)	35 714	-	35 080	42 509
	184 143	35 714	-	35 080	254 937
Excédent relatif à l'exercice courant	-	276 466	167 962	45 783	490 211
Résultat net et résultat global de l'exercice	184 143	312 180	167 962	80 863	745 148
Affectation des excédents	167 962[1]	-	(167 962)	-	-
	352 105	312 180	-	80 863	745 148
SOLDE À LA FIN	(260 490)	953 359	-	710 677	1 403 546

(1) L'affectation des excédents au déficit cumulé du 31 décembre 2010 découle des modalités de la politique de capitalisation.

15. GESTION DU CAPITAL (suite)

Politique de capitalisation (suite)

	2013				
		Excédent cumulé lié aux gains (pertes)			
	Déficit cumulé du 31 décembre 2010	économiques	d'expérience des années courantes	d'expérience des années antérieures	Total
SOLDE AU DÉBUT	(1 041 256)	183 174	-	403 409	(454 673)
Résultat relatif à l'application de la politique de capitalisation					
Contributions d'assurance de capitalisation	214 723	-	-	-	214 723
Intérêts	(52 121)	10 203	-	22 470	(19 448)
	162 602	10 203	-	22 470	195 275
Excédent relatif à l'exercice courant	-	447 802	266 059	203 935	917 796
Résultat net et résultat global de l'exercice	162 602	458 005	266 059	226 405	1 113 071
Affectation des excédents	266 059[1]	-	(266 059)	-	-
	428 661	458 005	-	226 405	1 113 071
SOLDE À LA FIN	(612 595)	641 179	-	629 814	658 398

(1) L'affectation des excédents au déficit cumulé du 31 décembre 2010 découle des modalités de la politique de capitalisation qui était en vigueur jusqu'au 31 décembre 2013.

L'obligation légale de financement de l'année courante, telle que définie à la note 1, est respectée. Les contributions d'assurance ont été établies sur une base de plein financement.

L'obligation légale de pleine capitalisation, telle que définie à la note 1, est respectée.

16. PASSIFS ÉVENTUELS

Dans le cours normal de ses activités, la Société, à titre de fiduciaire, est exposée à diverses réclamations et poursuites judiciaires pour le Fonds d'assurance. La direction est d'avis qu'aucune provision n'est requise à l'égard de ces litiges et elle ne prévoit pas d'incidence défavorable importante sur la situation financière et les résultats d'exploitation du Fonds d'assurance.

17. OPÉRATIONS ENTRE PARTIES LIÉES

Le Fonds d'assurance est lié à la Société, qui en est la fiduciaire. Les opérations avec la Société sont comptabilisées selon la même base d'évaluation que si elles avaient été effectuées avec des parties non liées et elles sont présentées dans le corps même des états financiers.

18. GESTION DES RISQUES FINANCIERS

La direction a mis en place des politiques et procédures en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers.

Le Fonds d'assurance s'est doté d'une politique de placement qui encadre les activités de placement de la Caisse. Cette politique a pour but de permettre au Fonds d'assurance de contribuer à l'atteinte de la pleine capitalisation, à l'aide d'une allocation d'actif optimale qui tient compte des objectifs et spécificités propres à celui-ci, soit :

- de réduire la volatilité de l'écart entre l'actif et le passif du Fonds d'assurance, tout en minimisant les contributions d'assurance pour un niveau de risque acceptable;
- de prendre en compte les placements sensibles à l'inflation, considérant l'impact qu'a cette dernière sur le passif actuariel;
- de diminuer l'exposition au risque d'événements conduisant à des pertes financières majeures à moyen terme;
- d'adopter une approche dynamique de gestion de l'actif à l'aide d'une révision annuelle de son allocation optimale.

La politique établit également un portefeuille de référence qui indique l'allocation cible de l'actif du Fonds d'assurance entre les divers portefeuilles spécialisés offerts par la Caisse ainsi que des limites minimales et maximales.

De son côté, la Caisse a notamment pour mission de gérer les sommes qui lui sont confiées par les déposants en recherchant le rendement optimal de leur capital, et ce, dans le respect de leur politique de placement. La Caisse a mis en place différentes politiques, directives et procédures pour encadrer le déroulement de ses activités et effectuer la gestion du risque, selon les fonctions et les responsabilités qui lui sont attribuées.

Entre autres, la Caisse détermine la politique d'investissement pour chaque portefeuille spécialisé. La politique d'investissement établit les principes, le modèle de gestion, les types de placements autorisés, l'indice de référence, l'objectif de rendement ainsi que les limites de risque. Les gestionnaires de la Caisse connaissent et sont tenus de respecter les limites propres à leurs activités d'investissement. Afin d'assurer l'objectivité et la rigueur nécessaires à la gestion des risques, la Caisse confie la définition et le contrôle de la politique de gestion intégrée des risques ainsi que des politiques d'investissement des portefeuilles spécialisés à des équipes indépendantes de gestionnaires de portefeuilles. La gestion des risques effectuée par la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

Risque de marché

Le risque de marché représente le risque de perte financière découlant d'une fluctuation de la juste valeur des instruments financiers. La volatilité du prix d'un instrument financier provient de la variation des facteurs de risque de marché, notamment les taux d'intérêt, les écarts de taux de crédit, les taux de change, le cours des actions et le prix des produits de base.

Dépôts à participation

Le portefeuille de référence établit la répartition cible à long terme pour chacune des catégories d'investissement ainsi que les limites minimales et maximales par rapport à son portefeuille de référence. La proportion dans chacune des catégories d'investissement composant le portefeuille de référence du Fonds d'assurance influence le degré de risque de marché de son portefeuille réel. L'analyse du respect des déviations permises pour chacune des catégories d'investissement par rapport au portefeuille de référence est effectuée le premier jour de chaque mois.

18. GESTION DES RISQUES FINANCIERS (suite)

Risque de marché (suite)

Dépôts à participation (suite)

Au 31 décembre 2014, la composition du portefeuille de référence en pourcentage des dépôts à participation, ainsi que les limites minimales et maximales par rapport aux pondérations cibles, se détaillent comme suit :

Composition du portefeuille	Limite minimale %	Portefeuille de référence %	Limite maximale %
REVENU FIXE			
Valeurs à court terme	0,00	1,00	8,00
Obligations	18,00	26,00	38,00
Dettes immobilières	1,00	5,00	8,00
	24,00	32,00	49,00
PLACEMENTS SENSIBLES À L'INFLATION			
Obligations à rendement réel	0,00	10,00	13,00
Infrastructures	3,00	6,00	9,00
Immeubles	10,75	14,75	17,75
	22,75	30,75	38,75
ACTIONS			
Actions canadiennes	0,25	5,25	10,25
Actions Qualité mondiale	5,00	10,00	15,00
Actions américaines	0,00	4,50	9,50
Actions étrangères de l'Europe, de l'Australasie et de l'Extrême-Orient (EAEO)	0,00	3,00	8,00
Actions de marchés en émergence (ME)	1,50	4,50	7,50
Placements privés	7,00	10,00	13,00
	27,25	37,25	47,25
AUTRES PLACEMENTS			
Stratégies actives de superposition	0,00	0,00	1,00
Répartition de l'actif	0,00	0,00	1,00
	0,00	0,00	2,00
TOTAL		100,00	
EXPOSITION AUX DEVISES			
Exposition à la devise américaine	7,00	12,00	17,00
Exposition aux devises EAEO	7,00	12,00	17,00
	14,00	24,00	34,00
STRATÉGIES DE SUPERPOSITION			
Taux d'intérêt 10 ans	-5,00	-3,00	0,00
Taux d'intérêt 30 ans	-5,00	-3,00	0,00
	-10,00	-6,00	0,00

18. GESTION DES RISQUES FINANCIERS (suite)

Risque de marché (suite)

Dépôts à participation (suite)

Le risque de marché du fonds particulier 307 est mesuré par la Caisse au moyen de la méthode de la valeur à risque (VaR), qui repose sur une évaluation statistique de la volatilité de la juste valeur de chacune des positions et des corrélations entre les facteurs de risque de marché. La VaR représente une estimation statistique de la perte financière potentielle que pourrait subir le portefeuille réel du fonds particulier 307, selon un niveau de confiance et une période d'exposition donnés. La VaR de marché est estimée à l'aide d'un niveau de confiance de 99 % sur une période d'exposition d'une année. En somme, la VaR indique le niveau de perte que le portefeuille réel du fonds particulier 307 pourrait dépasser dans uniquement 1 % des cas.

La méthode de la simulation historique est utilisée par la Caisse pour évaluer la VaR. Cette méthode s'appuie principalement sur l'hypothèse que l'avenir sera semblable au passé. Elle requiert que les séries de données historiques de l'ensemble des facteurs de risque nécessaires à l'évaluation du rendement des instruments financiers soient disponibles. En l'absence de ces données historiques, des méthodes de substitution sont utilisées.

Les résultats des calculs obtenus en appliquant cette méthodologie ne permettent pas d'estimer, sur la base d'un événement spécifique, le montant de la perte que le portefeuille du fonds particulier 307 subirait si cet événement se reproduisait à nouveau. Par exemple, si les conditions futures et les facteurs de risque du marché différaient de façon importante de la conjoncture passée, les pertes réelles pourraient significativement différer des pertes estimées. Par ailleurs, ces estimations effectuées à une date donnée ne tiennent pas compte de toutes les pertes possibles découlant d'événements exceptionnels sur le marché ni des pertes qui pourraient se produire au delà du degré de confiance de 99 %. Par conséquent, compte tenu de ces limites, les pertes du portefeuille réel du fonds particulier 307 pourraient excéder les estimations présentées.

En 2014, la Caisse a révisé sa méthode du calcul de la VaR ainsi que son historique d'observation de 1 500 jours afin d'obtenir une mesure du risque plus fiable et plus pertinente. Un historique de 2 500 jours d'observation des facteurs de risque est maintenant utilisé pour évaluer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des instruments financiers. De plus, la nouvelle méthodologie fait en sorte de répéter plusieurs fois dans l'année les effets sur le portefeuille des pires événements défavorables observés sur un horizon d'une semaine, plutôt que sur un horizon d'un jour. La VaR comparative du 31 décembre 2013 a été recalculée afin de tenir compte de ces changements.

Trois mesures du risque sont calculées et analysées :

- Le risque absolu du portefeuille réel représente le risque total associé aux catégories d'instruments financiers qui composent le portefeuille réel du fonds particulier 307;
- Le risque absolu du portefeuille de référence représente le risque total des indices de référence associé aux catégories d'instruments financiers qui composent le portefeuille de référence du fonds particulier 307;
- Le risque actif du portefeuille réel représente le risque d'obtenir un rendement inférieur à celui du portefeuille de référence en gérant activement le portefeuille réel du fonds particulier 307. Plus le risque actif est élevé, plus le rendement absolu attendu du portefeuille réel pourra se démarquer du rendement du portefeuille de référence.

Le risque absolu du portefeuille réel et du portefeuille de référence ainsi que le risque actif du fonds particulier 307 sont mesurés régulièrement par la Caisse.

Le risque absolu et le risque actif du fonds particulier 307 découlent directement des risques absolus et des risques actifs présentés dans les états financiers annuels de chacun des portefeuilles spécialisés dans lesquels le fonds particulier 307 investit. Ainsi, le fonds particulier 307 est exposé aux risques de taux d'intérêt, d'écart de taux de crédit, de change et de prix. Ces différents risques sont intégrés à la mesure des calculs de la VaR du fonds particulier 307.

Au 31 décembre 2014, le risque absolu du portefeuille réel, le risque absolu du portefeuille de référence ainsi que le risque actif du fonds particulier 307, selon un niveau de confiance de 99 % et un historique de 2 500 jours, sont respectivement de 21,3 %, de 21,4 % et de 3,1 % (31 décembre 2013 : 22,8 %, 22,2 % et 3,1 %).

18. GESTION DES RISQUES FINANCIERS (suite)

Risque de marché (suite)

Dépôts à participation (suite)

Par ailleurs, la Caisse mentionne dans ses états financiers des éventualités découlant de garanties qu'elle a émises pour les billets à terme adossés à des actifs (BTAA). La quote part de ces garanties attribuée au fonds particulier 307 s'élève à 304 285 000 $ au 31 décembre 2014 (31 décembre 2013 : 304 285 000 $).

Risque de change

Le risque de change correspond au risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des cours des devises.

Dépôts à participation

Le risque de change est intégré à la mesure de la VaR du fonds particulier 307.

Les portefeuilles spécialisés offerts par la Caisse auxquels le fonds particulier 307 participe sont couverts en tout ou en partie contre le risque de change, à l'exception des portefeuilles spécialisés suivants : Actions EAEO, Actions américaines, Actions des marchés en émergence, Actions Qualité mondiale, Répartition de l'actif, Stratégies actives de superposition. Les activités personnalisées de superposition de devises sont utilisées par le fonds particulier 307 pour atteindre l'exposition désirée au dollar américain (ÉU) et aux devises des pays de la zone Europe, Australasie et Extrême-Orient (EAEO). Ces activités consistent à prendre des positions d'instruments financiers dérivés sur la devise ÉU et sur les devises des pays de la zone EAEO, notamment à travers des achats et des ventes de contrats de change à terme.

Le Fonds d'assurance établit une exposition de référence à la devise ÉU et aux devises des pays de la zone EAEO ainsi que les limites minimales et maximales par rapport à son exposition de référence. L'analyse du respect des déviations permises pour chacune des devises par rapport à l'exposition de référence est effectuée le premier jour de chaque mois.

Au 31 décembre 2014, l'exposition de référence par rapport aux devises, en pourcentage des dépôts à participation, ainsi que les limites minimales et maximales par rapport à l'exposition cible, sont présentées dans le précédent tableau « Composition du portefeuille ». Par ailleurs, l'exposition nette aux devises du fonds particulier 307, après l'effet des instruments financiers dérivés de change dans le cadre des activités personnalisées de superposition, incluant les investissements détenus par les portefeuilles spécialisés, en pourcentage des dépôts à participation, est de 69 % (2013 : 80 %) pour le dollar canadien et de 31 % (2013 : 20 %) pour les autres devises.

Dans le cadre de la gestion de ses placements, le fonds particulier 307, par l'intermédiaire de la Caisse, effectue des opérations sur divers instruments financiers dérivés aux fins de gestion des risques liés aux fluctuations de change. De plus, dans le but de maintenir une gestion efficace des risques de change à long terme associés aux placements libellés en devises étrangères, de nouveaux contrats sont successivement négociés. Le fonds particulier 307 a notamment recours à des contrats de change à terme de gré à gré, c'est-à-dire des engagements négociés sur un marché hors cote permettant à deux contreparties d'échanger deux devises à un prix établi et selon une échéance déterminée. Les contrats de change à terme de gré à gré sont assortis de conditions sur mesure négociées directement entre les parties sur un marché hors cote. Le montant nominal de référence est le montant auquel le prix est appliqué pour déterminer les montants de flux monétaires à échanger périodiquement.

Au 31 décembre 2014, la juste valeur des contrats de change à terme de gré à gré est un passif net de 6 354 000 $ (31 décembre 2013 : passif net de 26 000 $) et le montant nominal de référence est de 746 593 000 $ (31 décembre 2013 : 66 225 000 $).

18. GESTION DES RISQUES FINANCIERS (suite)

Risque de marché (suite)

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt correspond au risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché.

Dépôts à participation

Le risque de taux d'intérêt est intégré à la mesure de la VaR du fonds particulier 307.

Dans le cadre de la gestion de ses placements, le fonds particulier 307, par l'intermédiaire de la Caisse, effectue des opérations sur divers instruments financiers dérivés aux fins de gestion des risques liés aux fluctuations de taux d'intérêt. Il a notamment recours à des trocs de taux d'intérêt, c'est à dire des engagements négociés sur un marché hors cote permettant à deux parties d'échanger des flux monétaires selon des modalités déterminées prévoyant notamment un montant nominal de référence, un taux d'intérêt et une durée. Dans le cadre de ces contrats, une partie est tenue de payer un taux d'intérêt fixe en échange d'un taux d'intérêt variable calculé à partir d'un montant nominal de référence. Le montant nominal de référence est le montant auquel le taux est appliqué pour déterminer les montants de flux monétaires à échanger périodiquement.

Au 31 décembre 2014, l'exposition de référence par rapport aux taux d'intérêt, en pourcentage des dépôts à participation, ainsi que les limites minimales et maximales par rapport à l'exposition cible sont présentées dans le précédent tableau « Composition du portefeuille » à titre de stratégies de superposition.

Au 31 décembre 2014, la juste valeur des trocs de taux d'intérêt est un passif net de 14 556 000 $ (31 décembre 2013 : actif de 59 875 000 $) et le montant nominal de référence est de 590 819 000 $ (31 décembre 2013 : 466 897 000 $).

Autres actifs et passifs financiers

Les dépôts à vue (dépôts à découvert) et le dû à la Société portent intérêt à taux variable. Il en résulte un risque de flux de trésorerie quant aux intérêts qui seront encaissés ou versés relativement à ces actifs et passifs financiers. L'effet net, tant sur ces actifs (excluant les dépôts à participation) que sur ces passifs financiers, d'une augmentation (réduction) immédiate et soutenue de 0,25 % des taux d'intérêt est d'augmenter (de réduire) les charges d'intérêts de 44 000 $ (31 décembre 2013 : 66 000 $).

Risque de prix

Le risque de prix correspond au risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des prix du marché, autres que celles découlant du risque de taux d'intérêt ou du risque de change, que ces variations soient causées par des facteurs propres à l'instrument en cause ou à son émetteur, ou par des facteurs affectant tous les instruments financiers similaires négociés sur le marché.

Dépôts à participation

Le risque de prix est intégré à la mesure de la VaR du fonds particulier 307.

Dans le cadre de la gestion de ses placements, le fonds particulier 307, par l'intermédiaire de la Caisse, effectue des opérations sur divers instruments financiers dérivés aux fins de gestion des risques liés aux fluctuations du cours des actions. Il a notamment recours à des contrats d'échange de rendement de gré à gré, c'est à dire des engagements négociés sur un marché hors cote pour lesquels une partie convient de payer ou de recevoir des montants de trésorerie en fonction des variations de la juste valeur d'un indice boursier, d'un panier d'actions ou d'un titre en particulier. À la clôture de chaque mois, le montant de la juste valeur de ces contrats est réglé et inscrit au résultat net de l'exercice à titre de gains nets réalisés dans le poste « Revenus de placements ». Le montant nominal de référence est le montant auquel le prix est appliqué pour déterminer les montants de flux monétaires à échanger périodiquement.

Au 31 décembre 2014, la juste valeur des contrats d'échange de rendement est de 0 $ (31 décembre 2013 : 0 $) et le montant nominal de référence est de 396 778 000 $ (31 décembre 2013 : 0 $).

18. GESTION DES RISQUES FINANCIERS (suite)

Risque de marché (suite)

Risque de concentration

Dépôts à participation

La concentration du risque de marché survient lorsque des investissements ne sont pas diversifiés ou lorsqu'ils sont effectués auprès de la même entité. La concentration du risque de marché du Fonds d'assurance découle de son obligation légale d'investir exclusivement auprès de la Caisse, selon l'article 23.0.7 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, s'exposant ainsi au cadre de référence de gestion d'un unique gestionnaire et dont les effets se répercutent sur plusieurs portefeuilles spécialisés.

Risque de crédit

Le risque de crédit représente la possibilité de subir une perte de juste valeur dans le cas où un emprunteur, un endosseur ou un garant verrait sa situation financière se détériorer, ne respecterait pas son obligation de rembourser un prêt ou ne remplirait pas tout autre engagement financier.

Dépôts à participation

L'analyse du risque de crédit et l'analyse de la concentration sont effectuées globalement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles spécialisés qu'elle gère. Le fonds particulier 307 est exposé au risque de crédit découlant des positions détenues par les portefeuilles spécialisés, étant donné que l'actif du fonds particulier 307 est principalement composé d'unités de participation de portefeuilles spécialisés.

Plus particulièrement, le risque de contrepartie lié aux instruments financiers dérivés représente le risque de crédit provenant des expositions actuelles et potentielles découlant des opérations sur instruments financiers dérivés. Les instruments financiers dérivés liés aux activités personnalisées de superposition du fonds particulier 307 sont des contrats de gré à gré avec la Caisse. Toutefois, le fonds particulier 307 demeure exposé au risque de contrepartie lié aux instruments financiers dérivés découlant des positions détenues par les portefeuilles spécialisés.

Autres actifs financiers

Le Fonds d'assurance est exposé à un risque de crédit à l'égard de sommes à recouvrer. Les créances du Fonds d'assurance sont constituées d'un montant à recevoir du gouvernement du Québec, le cas échéant, ainsi que d'autres créances constituées principalement de sommes à recouvrer de particuliers ayant reçu des paiements d'indemnisation en trop.

Le risque de crédit associé au montant à recevoir du gouvernement du Québec est minimal puisqu'il s'agit d'une somme à recevoir d'une entité gouvernementale.

Quant aux sommes à recouvrer de particuliers, le Fonds d'assurance évalue périodiquement les pertes probables sur ces créances et constitue une provision pour créances irrécouvrables selon les tendances historiques. La valeur comptable de ces créances représente l'exposition maximale du Fonds d'assurance au risque de crédit.

L'analyse de l'âge de ces créances se détaille comme suit au 31 décembre :

	2014		
	Valeur brute	**Provision**	**Valeur nette**
Surpayés d'indemnisation, en souffrance depuis :			
Moins de 1 an	**3 812**	**953**	**2 859**
1 à 2 ans	**1 862**	**1 205**	**657**
2 à 3 ans	**1 923**	**1 635**	**288**
Plus de 3 ans	**12 044**	**11 845**	**199**
	19 641	**15 638**	**4 003**

18. GESTION DES RISQUES FINANCIERS (suite)

Risque de marché (suite)

Risque de crédit (suite)

Autres actifs financiers (suite)

	2013		
	Valeur brute	**Provision**	**Valeur nette**
Surpayés d'indemnisation, en souffrance depuis :			
Moins de 1 an	3 156	789	2 367
1 à 2 ans	2 578	1 671	907
2 à 3 ans	2 837	2 411	426
Plus de 3 ans	10 313	10 158	155
	18 884	15 029	3 855

L'évolution de la provision pour créances irrécouvrables se détaille comme suit :

	2014	2013
Solde au début	**15 029**	14 464
Provision comptabilisée au cours de l'exercice	**2 418**	2 635
Reprise de provision	**(1 809)**	(2 070)
Solde à la fin	**15 638**	15 029

Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente l'éventualité que l'entité ne soit pas en mesure de respecter en permanence ses engagements sans devoir se procurer des fonds à des prix anormalement élevés ou procéder à la vente forcée d'éléments d'actif. Il correspond également au risque qu'il ne soit pas possible de désinvestir rapidement ou d'investir sans exercer un effet marqué et défavorable sur le prix de l'investissement en question.

La direction de la Société gère ce risque conformément à sa politique et à ses principes en matière de trésorerie et d'exploitation. Le Fonds d'assurance dispose de placements et de dépôts à découvert qui lui permettent de respecter en permanence ses engagements.

Dépôts à participation

L'analyse et la gestion du risque de liquidité sont effectuées globalement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles spécialisés qu'elle gère au nom des déposants. Le fonds particulier 307 est exposé à ce risque puisque son actif est principalement composé d'unités de participation de ces portefeuilles spécialisés. Ce risque provient des émetteurs de placements que la Caisse détient dans ses portefeuilles spécialisés. L'information à ce sujet est disponible dans les états financiers de la Caisse.

Passifs financiers

Le Fonds d'assurance est exposé à un risque de liquidité à l'égard de ses passifs financiers. Ils sont constitués du découvert bancaire, des charges à payer et frais courus ainsi que du montant dû à la Société. La direction de la Société gère ce risque conformément à sa politique et à ses principes en matière de trésorerie et d'exploitation. Les déboursés associés à ces passifs auront lieu dans l'exercice subséquent.

19. GESTION DU RISQUE D'ASSURANCE

Le risque lié à l'indemnisation représente le risque de pertes financières découlant de l'expérience défavorable liée à l'indemnisation et aux charges du Fonds d'assurance, c'est-à-dire le risque que les actifs soient insuffisants pour couvrir le paiement des obligations du Fonds d'assurance. Sur le plan du financement d'une nouvelle année d'accident, il représente le risque d'insuffisance des contributions d'assurance pour couvrir le paiement des obligations de cette même année d'accident. Par ailleurs, certains facteurs tels le bilan routier et des événements catastrophiques pourraient contribuer à accroître ce risque. Cependant, ces facteurs ne sont pas considérés lors de l'évaluation du passif actuariel puisqu'ils se rattachent, le cas échéant, à des accidents de la route non encore survenus.

Le risque d'assurance découle également du fait que des écarts importants puissent survenir entre les résultats réels et ceux découlant des hypothèses actuarielles sous-jacentes à l'évaluation du passif actuariel et à la tarification des contributions d'assurance. Les analyses de sensibilité des hypothèses actuarielles les plus significatives sont présentées à la note 14.

La direction de la Société gère le risque d'assurance par un processus continu d'évaluation et de révision de ses pratiques administratives et par les efforts qu'elle consacre à la prévention et à la promotion en matière de sécurité routière. La direction de la Société établit le niveau des contributions d'assurance en s'assurant de respecter ses obligations de financement et de capitalisation ainsi que les principes de sa politique de capitalisation, tels que définis à la note 1 et à la note 15. La tarification prend en compte, entre autres, le risque relatif de chaque catégorie de véhicules et de permis de conduire ainsi que le comportement des conducteurs au moyen des points d'inaptitude. Les incidences financières résultant du risque d'assurance sont gérées par l'application de la politique de capitalisation.

La direction de la Société estime que les flux de trésorerie provenant des activités opérationnelles du Fonds d'assurance continueront de procurer les liquidités nécessaires afin qu'il puisse acquitter ses obligations à mesure qu'arrive leur échéance. La gestion des liquidités est effectuée conformément à ce qui est décrit précédemment à la note 18 « Gestion des risques financiers ».

LES ÉTATS FINANCIERS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

de l'exercice clos le 31 décembre 2014

104 RAPPORT DE LA DIRECTION

105 RAPPORT DES AUDITEURS INDÉPENDANTS

106 ÉTAT DES RÉSULTATS ET DU DÉFICIT CUMULÉ

107 ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

108 ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE

109 ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

111 NOTES COMPLÉMENTAIRES

Rapport de la direction

La préparation et la présentation des états financiers de la Société de l'assurance automobile du Québec (Société) sont la responsabilité de la direction, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fidélité des états financiers, la direction maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes procède à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes que la Société applique de façon uniforme.

La Société veille à respecter sa loi constitutive de même que les autres lois et règlements qui s'appliquent à ses activités. Elle a mis en place des moyens et des procédures de contrôle pour assurer la conformité aux lois et aux règlements.

Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Pour ce faire, il est assisté par le comité de vérification et de la performance. Ce comité rencontre la direction ainsi que les auditeurs indépendants, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec et PricewaterhouseCoopers LLP/s.r.l./s.e.n.c.r.l. procèdent à l'audit des états financiers de la Société conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Le rapport des auditeurs indépendants expose la nature et l'étendue de leur travail ainsi que l'expression de leur opinion. Ils peuvent rencontrer le comité de vérification et de la performance pour discuter de tout élément qui a rapport à leur audit.

La présidente et chef de la direction,

Nathalie Tremblay, FCPA, FCA

Le vice-président aux ressources humaines,
aux finances et à la performance,

Yves Frenette, FCPA, FCA

Le directeur général des finances
et du contrôle organisationnel,

Claude Lantier, CPA, CA

Québec, le 19 mars 2015

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

pwc

Rapport des auditeurs indépendants

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Société de l'assurance automobile du Québec, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2014, l'état des résultats et du déficit cumulé, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité des auditeurs

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifiions et réalisions l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Société de l'assurance automobile du Québec au 31 décembre 2014, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), nous déclarons qu'à notre avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale du Québec,

Guylaine Leclerc, FCPA auditrice, FCA

PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.,

CPA auditeur, CA, permis de comptabilité publique
n° A104882

Québec, le 19 mars 2015

État des résultats et du déficit cumulé

de l'exercice clos le 31 décembre 2014

(en milliers de dollars canadiens)	Notes	Budget (note 16) 2014	Réel 2014	Réel 2013
REVENUS				
Gestion de l'accès au réseau routier				
Services tarifés	3	150 716	**148 690**	143 691
Revenus nets d'intérêts	4	8 485	**8 530**	7 877
Autres		744	**1 413**	838
		159 945	**158 633**	152 406
Contrôle routier				
Contributions du gouvernement du Québec	5	67 945	**69 013**	63 983
Autres revenus		2 682	**2 317**	2 670
		70 627	**71 330**	66 653
Programmes financés par le ministère des Transports	5	9 999	**9 402**	10 175
Services tarifés pour la gestion des amendes impayées		6 920	**7 576**	6 670
		247 491	**246 941**	235 904
CHARGES				
Frais d'administration et autres	6			
Gestion de l'accès au réseau routier		158 170	**151 917**	150 591
Contrôle routier		70 627	**71 330**	66 653
Programmes financés par le ministère des Transports		9 999	**9 402**	10 175
Gestion des amendes impayées		6 920	**7 576**	6 670
		245 716	**240 225**	234 089
EXCÉDENT DE L'EXERCICE		1 775	**6 716**	1 815
DÉFICIT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE			**(216 385)**	(218 200)
DÉFICIT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE			**(209 669)**	(216 385)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière

au 31 décembre 2014

(en milliers de dollars canadiens)	Notes	2014	2013
ACTIFS FINANCIERS			
Encaisse		**1 771**	2 660
Créances			
Gouvernement du Québec		**6 112**	5 779
Autres	7	**189 646**	172 559
À recevoir du Fonds d'assurance	8	**48 585**	41 911
		246 114	222 909
PASSIFS			
Découvert bancaire		**15 078**	3 235
Marges de crédit	9	**308 266**	293 153
Charges à payer et frais courus			
Gouvernement du Québec		**218 408**	221 575
Autres		**39 975**	38 356
Provision pour avantages sociaux futurs et sommes dues aux employés	10	**75 228**	69 626
Contributions reportées			
Gouvernement du Québec		**981**	1 036
Autres		**438**	504
		658 374	627 485
DETTE NETTE		**(412 260)**	(404 576)
ACTIFS NON FINANCIERS			
Immobilisations corporelles	11	**199 659**	186 302
Frais payés d'avance		**2 932**	1 889
		202 591	188 191
DÉFICIT CUMULÉ		**(209 669)**	(216 385)

OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 12)

PASSIFS ÉVENTUELS (note 13)

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION,

Le président du conseil d'administration,

Guy Morneau

Le président du comité de vérification et de la performance,

Jude Martineau, ASC, CPA, CA

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la variation de la dette nette

de l'exercice clos le 31 décembre 2014

(en milliers de dollars canadiens)	Budget (note 16) 2014	Réel 2014	Réel 2013
EXCÉDENT DE L'EXERCICE	**1 775**	**6 716**	1 815
VARIATION NETTE DUE AUX IMMOBILISATIONS CORPORELLES			
Acquisitions	(68 773)	**(39 517)**	(38 621)
Amortissement	27 288	**25 707**	22 465
Perte sur disposition, radiation et réduction de valeur	-	**373**	3 684
Produit de disposition	-	**80**	74
	(41 485)	**(13 357)**	(12 398)
VARIATION NETTE DUE AUX FRAIS PAYÉS D'AVANCE	-	**(1 043)**	961
AUGMENTATION DE LA DETTE NETTE	(39 710)	**(7 684)**	(9 622)
DETTE NETTE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	-	**(404 576)**	(394 954)
DETTE NETTE À LA FIN DE L'EXERCICE	-	**(412 260)**	(404 576)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des flux de trésorerie

de l'exercice clos le 31 décembre 2014

(en milliers de dollars canadiens)	2014	2013
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Gestion de l'accès au réseau routier		
Services tarifés perçus	**147 825**	142 366
Frais d'administration payés	**(134 893)**	(135 568)
Frais d'administration et autres remboursés par des tiers	**166**	1 051
Droits perçus pour le gouvernement du Québec et remboursés pour le financement de charges	**-**	(21 098)
Autres revenus perçus	**1 458**	1 168
Contrôle routier		
Droits perçus pour le gouvernement du Québec et conservés pour le financement de charges	**72 341**	62 584
Autres revenus perçus	**2 717**	2 870
Frais d'administration payés	**(67 142)**	(57 413)
Frais d'administration remboursés par des tiers	**274**	369
Programmes financés par le ministère des Transports		
Contribution reçue du ministère des Transports	**9 881**	13 638
Frais payés	**(9 382)**	(10 111)
Frais d'administration remboursés par des tiers	**1**	2
Gestion des amendes impayées		
Services tarifés perçus	**6 814**	7 039
Frais d'administration payés	**(7 146)**	(6 518)
Frais d'administration remboursés par des tiers	**7**	7
Revenus nets d'intérêts		
Intérêts perçus	**11 636**	9 640
Intérêts versés	**(2 474)**	(2 216)
Taxes de vente		
Taxes payées	**(20 789)**	(15 098)
Taxes perçues	**20 941**	10 938
	32 232	3 650
Mandat de fiduciaire pour le Fonds d'assurance		
Contributions perçues pour le Fonds d'assurance	**1 222 241**	1 201 974
Contributions remises au Fonds d'assurance	**(1 227 707)**	(1 199 077)
Frais d'administration et autres frais payés pour le Fonds d'assurance	**(165 701)**	(153 343)
Frais d'administration et autres frais remboursés par le Fonds d'assurance	**166 990**	187 553
Autres revenus perçus pour le Fonds d'assurance	**958**	687
Immobilisations payées pour le Fonds d'assurance	**(405)**	(421)
	(3 624)	37 373

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des flux de trésorerie (suite)

de l'exercice clos le 31 décembre 2014

(en milliers de dollars canadiens)	2014	2013
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT (suite)		
Mandats confiés par le gouvernement du Québec		
Droits d'immatriculation et de permis de conduire		
Perçus pour le gouvernement du Québec	**918 011**	932 443
Remis au gouvernement du Québec	**(926 725)**	(931 464)
Perçus pour la Société de financement des infrastructures locales	**73 886**	73 225
Remis à la Société de financement des infrastructures locales	**(73 879)**	(73 157)
Perçus pour d'autres gouvernements	**33 064**	28 191
Remis à d'autres gouvernements	**(33 042)**	(28 145)
Taxes de vente		
Perçues pour le gouvernement du Québec	**1 317 006**	1 364 123
Remises au gouvernement du Québec	**(1 324 171)**	(1 361 675)
Taxes sur l'immatriculation des véhicules de promenade		
Perçues pour la Ville de Montréal	**33 498**	33 062
Remises à la Ville de Montréal	**(33 225)**	(32 964)
Contributions des automobilistes au transport en commun		
Perçues pour le gouvernement du Québec	**82 707**	81 816
Remises au gouvernement du Québec	**(82 303)**	(81 549)
Vignettes de stationnement		
Perçues pour le gouvernement du Québec	**636**	450
Remises au gouvernement du Québec	**(636)**	(430)
	(15 173)	3 926
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	**13 435**	44 949
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisitions	**(41 360)**	(38 703)
Produit de disposition	**80**	74
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	**(41 280)**	(38 629)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Variation des marges de crédit	**15 113**	15 957
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	**15 113**	15 957
(DIMINUTION) AUGMENTATION DE TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	**(12 732)**	22 277
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	**(575)**	(22 852)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	**(13 307)**	(575)
La trésorerie et équivalents de trésorerie comprend ce qui suit :		
Encaisse	**1 771**	2 660
Découvert bancaire	**(15 078)**	(3 235)
	(13 307)	(575)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires

au 31 décembre 2014

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

1. CONSTITUTION ET FONCTIONS

La Société de l'assurance automobile du Québec (Société) est une personne morale de droit public au sens du Code civil du Québec, constituée par la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (RLRQ, c. S-11.011).

Fonctions

La Société a pour fonctions :

- d'administrer, en qualité de fiduciaire, le Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance) :

  Le Fonds d'assurance est une fiducie d'utilité sociale au sens du Code civil du Québec qui a été constituée le 1er janvier 2004 par le transfert d'actifs de la Société, et dont le patrimoine est affecté à l'indemnisation des préjudices corporels et matériels prévus dans la Loi sur l'assurance automobile du Québec (RLRQ, c. A-25) ainsi qu'à la prévention en matière de sécurité routière et à la promotion qui s'y rattache.

  Le Fonds d'assurance n'est pas consolidé avec la Société puisqu'il constitue un patrimoine fiduciaire distinct en vertu de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec. Des états financiers distincts sont produits pour le Fonds d'assurance conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS). Le tableau suivant présente un sommaire des sommes gérées pour le Fonds d'assurance au 31 décembre :

	2014	2013
ACTIF		
Dépôts à participation	**9 905 976**	8 895 027
Autres actifs	**151 198**	133 165
	10 057 174	9 028 192
PASSIF		
Passif actuariel	**8 165 965**	7 907 156
Dû à la Société	**48 585**	41 911
Autres passifs	**439 078**	420 727
	8 653 628	8 369 794

- d'appliquer le Code de la sécurité routière (RLRQ, c. C-24.2), notamment en ce qui a trait à l'immatriculation des véhicules routiers, aux permis et aux licences, aux normes de sécurité routière en ce qui concerne les véhicules ainsi qu'aux obligations en cas d'accident;
- en matière de contrôle routier :
  - d'assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des biens sur route et en entreprise, notamment en ce qui a trait à l'application des dispositions :
    - du Code de la sécurité routière;
    - des lois et règlements liés au transport routier qui relèvent de la responsabilité des ministères et organismes désignés par le gouvernement, dans la mesure et aux conditions déterminées par entente conformément au Code de la sécurité routière;
  - d'assumer un rôle de coordination opérationnelle en matière de contrôle du transport routier entre les ministères et organismes visés et de favoriser un contrôle routier accru sur tout le territoire du Québec;

1. CONSTITUTION ET FONCTIONS (suite)

Fonctions (suite)

- d'exécuter tout autre mandat qui peut lui être donné par la loi ou par entente avec le gouvernement, avec l'un de ses ministères ou organismes ou avec la Ville de Montréal, notamment :
  - Programmes financés par le ministère des Transports

    L'application du Programme d'adaptation de véhicule pour les personnes handicapées est confiée à la Société par entente avec le ministère des Transports, conformément à la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec. Selon cette même entente, le ministre confie également à la Société le mandat de délivrer les vignettes de stationnement pour les personnes handicapées, conformément au Code de la sécurité routière.

  - Gestion des amendes impayées

    Le Code de la sécurité routière prévoit que la Société doit limiter l'accès au réseau routier aux personnes ou aux véhicules lorsque le percepteur (Code de procédure pénale [RLRQ, c. C-25.1]), principalement les municipalités, avise la Société de la situation du défendeur en matière d'amendes impayées.

- de percevoir, en vertu d'ententes ou de la réglementation :
  - pour la gestion de l'accès au réseau routier, la tarification de services liés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire et celle liée aux services rendus au gouvernement du Québec;
  - à titre de fiduciaire du Fonds d'assurance, les contributions d'assurance relatives à l'obtention de l'immatriculation d'un véhicule routier et à la délivrance d'un permis de conduire;
  - à titre de mandataire du gouvernement du Québec, les droits relatifs à l'immatriculation et au permis de conduire, les taxes de vente s'appliquant aux véhicules, la taxe applicable sur les contributions d'assurance ainsi que les contributions des automobilistes au transport en commun;
  - pour la Société de financement des infrastructures locales, les droits relatifs aux véhicules munis d'un moteur de forte cylindrée;
  - pour le compte d'administrations provinciales et d'États américains, d'autres droits d'immatriculation;
  - pour la Ville de Montréal, la taxe sur l'immatriculation des véhicules de promenade.

La Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec prévoit que la Société doit transférer au Fonds d'assurance, au fur et à mesure, toutes les sommes qu'elle perçoit à titre de contribution d'assurance ainsi que toute autre somme destinée à augmenter le Fonds d'assurance.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Aux fins de la préparation de ses états financiers, la Société utilise prioritairement le *Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public*. L'utilisation de toute autre source dans l'application de méthodes comptables est cohérente avec ce dernier.

Utilisation d'estimations

Les états financiers de la Société sont préparés par la direction. La présentation des états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et passifs, sur la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les créances irrécouvrables, la durée de vie utile des immobilisations corporelles et la provision pour avantages sociaux futurs et sommes dues aux employés. Les résultats réels pourraient différer des meilleures prévisions faites par la direction.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

État des gains et pertes de réévaluation

L'état des gains et pertes de réévaluation n'est pas présenté étant donné qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur et que les transactions en devises étrangères sont sans impact à la fin de l'exercice.

Instruments financiers

Les créances, à l'exception de la taxe sur les produits et services à recevoir et de la taxe de vente du Québec à recevoir, ainsi que le montant à recevoir du Fonds d'assurance sont classés dans la catégorie des actifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Le découvert bancaire, la marge de crédit, les charges à payer et frais courus à l'exception des déductions à la source à payer, ainsi que la provision pour vacances sont classés dans la catégorie des passifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les coûts de transaction sont ajoutés à la valeur comptable des éléments classés dans la catégorie des instruments financiers évalués au coût ou au coût après amortissement lors de leur comptabilisation initiale.

Revenus

Les revenus sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Ils sont comptabilisés dans l'exercice au cours duquel ont eu lieu les opérations ou les faits dont ils découlent.

Les services tarifés liés à la gestion de l'accès au réseau routier de même que ceux liés à la gestion des amendes impayées sont comptabilisés lorsque le service est rendu. Les autres revenus sont comptabilisés lorsqu'ils peuvent être estimés et que leur recouvrement est raisonnablement assuré. Les revenus d'intérêts sont comptabilisés lorsqu'ils sont gagnés.

Les revenus de contributions du gouvernement du Québec, les programmes financés par le ministère des Transports ainsi qu'une portion des revenus présentés dans les autres revenus sont des paiements de transfert et sont constatés lorsque les contributions sont autorisées et que la Société a satisfait aux critères d'admissibilité, s'il en est. Ils sont présentés en contributions reportées dans le poste contributions reportées – Gouvernement du Québec lorsque les modalités imposées par le cédant créent une obligation répondant à la définition d'un passif.

Charges

Les charges sont comptabilisées selon la méthode de la comptabilité d'exercice, c'est-à-dire dans l'année financière au cours de laquelle ont eu lieu les opérations ou les faits leur donnant lieu.

Les subventions liées aux programmes financés par le ministère des Transports sont des paiements de transfert. Elles sont comptabilisées aux résultats lorsqu'elles sont autorisées et que les personnes handicapées satisfont aux critères d'admissibilité pour le versement des sommes octroyées.

Actifs financiers et passifs

a) Trésorerie et équivalents de trésorerie

La Société présente, à titre de trésorerie et équivalents de trésorerie, les soldes bancaires, y compris les découverts bancaires. Ces découverts bancaires représentent des chèques émis en sus des soldes bancaires.

b) Provision pour avantages sociaux futurs et sommes dues aux employés

Régimes de retraite interemployeurs

Les employés de la Société contribuent aux régimes interemployeurs à prestations déterminées du gouvernement du Québec. La Société ne disposant pas d'information suffisante pour utiliser la méthode de comptabilisation des régimes à prestations déterminées, elle utilise la méthode de comptabilisation des régimes à cotisation déterminée.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

Actifs financiers et passifs (suite)

b) Provision pour avantages sociaux futurs et sommes dues aux employés (suite)

Régime supplémentaire de retraite

Ce régime est comptabilisé selon la méthode des régimes à prestations déterminées. Le coût de ce régime est établi annuellement d'après des évaluations actuarielles qui font appel à la méthode des prestations projetées au prorata des années de service. Les évaluations actuarielles sont produites annuellement sur la base d'un taux d'actualisation établi en fonction du coût d'emprunt marginal du gouvernement. Les autres hypothèses économiques et démographiques sont celles qui sont jugées les plus probables par la direction de la Société. Les gains et pertes actuariels sont amortis de façon linéaire sur la durée moyenne estimative du reste de la carrière active des participants.

Provision pour congés de maladie

La provision pour congés de maladie est établie à l'aide d'une méthode actuarielle qui tient compte des avantages gagnés à la date de clôture de même que de l'effet de la valeur temporelle de l'argent par l'actualisation. L'évaluation de la provision pour congés de maladie repose sur des hypothèses au sujet des taux d'actualisation, des augmentations futures des salaires et de l'âge des employés au moment de la retraite. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle.

Provision pour vacances

La provision pour vacances n'est pas actualisée puisque les journées de vacances accumulées par les employés de la Société sont prises dans l'exercice suivant.

Actifs non financiers

De par leur nature, les actifs non financiers sont utilisés afin de rendre des services futurs.

a) Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées à leur coût d'origine. Elles sont amorties comme suit, sur leur durée de vie utile, compte tenu de leur valeur résiduelle :

	MÉTHODE	VIE UTILE
Bâtisse	Linéaire	40 ans
Aménagement du siège social et améliorations locatives		
Aménagement du siège social	Linéaire	10 ans
Améliorations locatives	Linéaire	Durée du bail, maximum 7 ans
Équipements et matériel roulant		
Équipements	Linéaire	Maximum 7 ans
Matériel roulant	Linéaire	Maximum 5 ans
Matériel informatique et logiciels		
Matériel informatique et logiciels d'exploitation	Linéaire	Maximum 7 ans
Logiciels d'application	Linéaire	Maximum 5 ans
Développements informatiques	Linéaire	Maximum 10 ans
Postes de contrôle routier		
Bâtiments	Linéaire	10 ans et 20 ans
Aménagement de terrains	Linéaire	20 ans
Équipement	Linéaire	Maximum 10 ans

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

Actifs non financiers (suite)

b) Dépréciation des immobilisations corporelles

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de la Société de fournir des biens et services, ou lorsque la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation est inférieure à sa valeur nette comptable, le coût de l'immobilisation corporelle est réduit pour refléter sa baisse de valeur. La moins value est portée à l'état des résultats de l'exercice pendant lequel la dépréciation est déterminée.

3. SERVICES TARIFÉS

	2014	2013
SERVICES TARIFÉS AUX USAGERS DU RÉSEAU ROUTIER		
PERMIS DE CONDUIRE		
Délivrance	**5 720**	5 606
Renouvellement	**34 086**	33 553
Examen de conduite	**11 506**	11 170
Autres transactions liées au permis de conduire	**1 554**	2 028
	52 866	52 357
IMMATRICULATION DES VÉHICULES		
Délivrance	**22 465**	22 226
Renouvellement	**29 213**	28 638
Autres transactions liées à l'immatriculation des véhicules	**5 126**	4 983
	56 804	55 847
AUTRES	**9 950**	9 639
	119 620	117 843
SERVICES RENDUS AU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC		
Perception de droits et taxes pour le gouvernement du Québec[1]	**19 603**	16 049
Prise de photos pour la Régie de l'assurance maladie du Québec	**2 328**	2 435
Perception de droits pour la Société de financement des infrastructures locales	**851**	882
	22 782	19 366
AUTRES SERVICES	**6 288**	6 482
TOTAL	**148 690**	143 691

(1) Depuis le 1er avril 2013, le gouvernement du Québec rémunère la Société pour la perception des droits et de la taxe de vente sur l'immatriculation de véhicules routiers.

4. REVENUS NETS D'INTÉRÊTS

	2014	2013
Intérêts imputés au Fonds d'assurance	**190**	263
Intérêts imputés au contrôle routier	**522**	514
Intérêts sur soldes bancaires	**50**	72
Intérêts sur étalement des paiements		
Revenus	**10 242**	9 244
Frais d'intérêts	**(2 065)**	(1 864)
Frais d'intérêts sur marges de crédit	**(409)**	(352)
	8 530	7 877

5. CONTRIBUTIONS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

En vertu des articles 648 et 648.4 du Code de la sécurité routière, la Société et le ministère des Finances conviennent par ententes du montant que le gouvernement du Québec assume pour combler l'excédent des charges encourues par la Société sur les autres revenus afin d'exercer sa compétence en matière de contrôle routier.

Par ailleurs, le paragraphe 6 de l'article 648 du Code de la sécurité routière prévoit que ce montant est retenu sur les droits d'immatriculation des véhicules de transport de biens et de personnes que la Société a perçus au cours de l'exercice financier et n'est pas versé au Fonds consolidé du revenu.

En vertu de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (RLRQ, c. S-11.011), le ministère des Transports assume les charges liées à l'application du Programme d'adaptation de véhicule pour les personnes handicapées et au mandat de délivrance des vignettes de stationnement.

Composition des contributions du gouvernement du Québec

	2014	2013
CONTRÔLE ROUTIER		
Financement de charges liées au contrôle routier	**69 013**	63 983
PROGRAMMES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS		
Adaptation de véhicule		
Frais d'administration	**524**	538
Subventions	**8 031**	8 441
	8 555	8 979
Vignettes de stationnement	**847**	1 196
	9 402	10 175
	78 415	74 158

6. FRAIS D'ADMINISTRATION ET AUTRES

	2014					2013
	Gestion de l'accès au réseau routier	**Contrôle routier**	**Programmes financés par le ministère des Transports**	**Gestion des amendes impayées**	**Total**	Total
FRAIS D'ADMINISTRATION						
Traitements et charges sociales	79 068	43 533	1 063	3 002	126 666	121 458
Rémunération des mandataires	15 584	-	-	66	15 650	15 159
Services administratifs et professionnels	14 752	3 023	106	505	18 386	18 150
Frais de déplacement	728	935	3	24	1 690	1 729
Frais de communication	8 861	4 722	32	3 291	16 906	14 814
Information et promotion	145	159	1	5	310	372
Loyers, taxes et électricité	7 023	3 020	4	86	10 133	9 900
Frais d'entretien	927	3 681	4	15	4 627	4 176
Mobilier, agencement et équipement	484	114	1	5	604	572
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	7 094	1 965	34	190	9 283	9 353
Matériel informatique et bureautique	208	73	2	6	289	369
Impression, fournitures et autres dépenses	6 334	1 592	24	45	7 995	11 169
Frais d'utilisation du siège social	2 945	914	53	181	4 093	4 061
Remboursement de frais d'administration par des tiers	(836)	(308)	(1)	(6)	(1 151)	(1 246)
	143 317	63 423	1 326	7 415	215 481	210 036
Amortissement des immobilisations corporelles	18 061	7 440	45	161	25 707	22 465
Amortissement des contributions reportées	(66)	(55)	-	-	(121)	(121)
Frais d'utilisation des immobilisations corporelles attribués au Fonds d'assurance	(9 395)	-	-	-	(9 395)	(7 516)
	8 600	7 385	45	161	16 191	14 828
	151 917	70 808	1 371	7 576	231 672	224 864
AUTRES						
Subventions	-	-	8 031	-	8 031	8 441
Intérêts et autres	-	522	-	-	522	784
	-	522	8 031	-	8 553	9 225
	151 917	71 330	9 402	7 576	240 225	234 089

6. FRAIS D'ADMINISTRATION ET AUTRES (suite)

La Société acquitte l'ensemble des frais d'administration des mandats qu'elle gère, y compris les frais attribuables au Fonds d'assurance. Par la suite, ils sont répartis par mandat à l'aide de la gestion par activité. Cette méthode permet d'associer, à l'aide d'inducteurs, les dépenses d'administration de la Société aux activités réalisées par celle-ci. Ces activités sont ensuite imputées aux produits et services rattachés aux différents mandats de la Société.

Le partage des activités est établi selon le jugement de la direction. La répartition des frais d'administration donne les résultats suivants :

	2014	2013
GESTION DE L'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER	**151 917**	150 321
CONTRÔLE ROUTIER	**70 808**	66 139
PROGRAMMES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS		
Adaptation de véhicule	**524**	538
Vignettes de stationnement	**847**	1 196
	1 371	1 734
GESTION DES AMENDES IMPAYÉES	**7 576**	6 670
Total pour la Société	**231 672**	224 864
FONDS D'ASSURANCE[1]	**173 457**	162 769
Total des frais d'administration	**405 129**	387 633

(1) Les frais d'administration du Fonds d'assurance sont présentés de façon détaillée dans les états financiers du Fonds d'assurance automobile du Québec.

7. CRÉANCES – AUTRES

	2014	2013
Comptes clients - Étalement des paiements	**158 241**	141 199
Centres de services privés	**21 901**	18 499
Municipalités - Services tarifés pour la gestion des amendes impayées	**2 844**	1 985
Autres	**6 660**	7 876
	189 646	172 559

8. À RECEVOIR DU FONDS D'ASSURANCE

Le montant à recevoir du Fonds d'assurance est remboursable sur demande lorsque les besoins de liquidités de la Société le requièrent et il porte intérêt au taux mensuel moyen applicable à la marge de crédit dont dispose la Société auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec. Le taux de la marge de crédit est de 1,05 % au 31 décembre 2014 (31 décembre 2013 : 1,05 %).

9. MARGES DE CRÉDIT

Le 4 décembre 2013, la Société a été autorisée, par décret du gouvernement du Québec, à instituer un régime d'emprunt valide jusqu'au 31 décembre 2016. En vertu de celui-ci, la Société est autorisée à contracter des emprunts à court terme ou par marge de crédit auprès d'institutions financières, de la Caisse de dépôt et placement du Québec (la Caisse) ou du ministre des Finances. Le total des emprunts à court terme, par marge de crédit et à long terme ne peut excéder 400 000 000 $. Par conséquent, au 31 décembre 2014, la Société détient :

- une marge de crédit auprès de la Caisse échéant le 31 décembre 2016. Cette marge de crédit porte intérêt au taux annuel de rendement du compte de dépôts à vue établi quotidiennement et majoré de 0,05 %. Le taux d'intérêt de cette marge est de 1,05 % au 31 décembre 2014 (31 décembre 2013 : 1,05 %). Le solde de cette marge de crédit est de 308 266 000 $ au 31 décembre 2014 (31 décembre 2013 : 293 153 000 $);
- une marge de crédit auprès de la Banque Nationale du Canada sans échéance déterminée. Cette marge de crédit porte intérêt au taux de base de la Banque Nationale du Canada calculé quotidiennement. Le taux d'intérêt est de 3,0 % au 31 décembre 2014 (31 décembre 2013 : 3,0 %). Le solde de cette marge de crédit est de 0 $ au 31 décembre 2014 (31 décembre 2013 : 0 $).

10. PROVISION POUR AVANTAGES SOCIAUX FUTURS ET SOMMES DUES AUX EMPLOYÉS

Provision pour congés de maladie

La Société dispose d'un programme d'accumulation de congés de maladie. Ce programme permet aux employés d'accumuler les journées non utilisées de congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement et de se les faire monnayer à 50 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, et ce, jusqu'à concurrence d'un montant représentant l'équivalent de 66 jours. Par ailleurs, dans un contexte de départ en préretraite, les employés peuvent faire le choix d'utiliser ces journées accumulées comme journées d'absence pleinement rémunérées.

Ce programme donne lieu à des obligations à long terme dont les coûts sont assumés en totalité par la Société. Les obligations de ce programme augmentent au fur et à mesure que les employés rendent des services à la Société. La valeur de ces obligations est établie à l'aide d'une méthode qui répartit les coûts du programme sur la durée de la carrière active des employés. Le programme ne fait l'objet d'aucune capitalisation pour en assurer le paiement.

Régimes de retraite interemployeurs

Les employés de la Société participent principalement au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) et au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS). Les régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de l'exercice s'élèvent à 16 603 000 $ (31 décembre 2013 : 13 691 000 $). Ce montant inclut une somme de 7 751 000 $ imputée au Fonds d'assurance en 2014 (31 décembre 2013 : 6 334 000 $). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur. Au 1er janvier 2014, le taux de cotisation de la Société au RREGOP est de 9,84 % de la masse salariale cotisable par rapport à 9,18 % au 1er janvier 2013. Le taux pour le RRPE est passé de 12,30 % à 14,38 %. Les cotisations de l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la loi du RRPE de 5,73 % au 1er janvier 2014 (0,54 % au 1er janvier 2013) de la masse salariale cotisable qui doit être versé dans la caisse des participants au RRPE et un montant équivalent dans la caisse des employeurs.

Régime supplémentaire de retraite

Le Régime supplémentaire de retraite pour les vice présidents et les vice présidentes de la Société (RSRVP) s'adresse aux vice présidents et aux vice présidentes qui ne participent pas au RRAS. Les participants ne cotisent pas au RSRVP. Ce régime à prestations déterminées n'est pas capitalisé et a pour principal objet de pourvoir des prestations supplémentaires de retraite aux vice présidents et aux vice présidentes de la Société qui participent au RRPE de façon que les prestations de retraite provenant du RSRVP et du RRPE soient comparables à celles qui seraient pourvues en vertu du RRAS.

10. PROVISION POUR AVANTAGES SOCIAUX FUTURS ET SOMMES DUES AUX EMPLOYÉS (suite)

Régime supplémentaire de retraite (suite)

Les données financières de l'exercice sont présentées dans le tableau qui suit :

	2014					2013
	Congés de maladie[2]	**Vacances**	**Régime supplémentaire de retraite[3]**	**Autres avantages sociaux et sommes dues[4]**	**Total**	Total
SOLDE AU DÉBUT	**43 479**	**21 664**	**496**	**3 987**	**69 626**	69 141
Charges de l'exercice[1]	**17 148**	**20 955**	**79**	**4 831**	**43 013**	37 433
Montants versés au cours de l'exercice	**(12 166)**	**(20 563)**	**(40)**	**(4 642)**	**(37 411)**	(36 948)
SOLDE À LA FIN	**48 461**	**22 056**	**535**	**4 176**	**75 228**	69 626

(1) Les charges de l'exercice incluent, s'il y a lieu, le coût des services rendus, les intérêts et l'amortissement des gains et pertes actuariels.

(2) Cette provision a fait l'objet d'une évaluation actuarielle au 31 décembre et la valeur des obligations actuarielles est établie selon les principales hypothèses suivantes :

	2014	2013
Taux de croissance annuelle pondéré de la rémunération	**3,10 %**	3,05 %
Taux d'actualisation pondéré	**2,83 %**	3,73 %
Durée résiduelle moyenne pondérée d'activité des salariés actifs	**7 ans**	7 ans

(3) Cette provision a fait l'objet d'une évaluation actuarielle au 31 décembre. Les hypothèses actuarielles significatives retenues lors de l'évaluation des obligations au titre des prestations constituées sont les suivantes :

	2014	2013
Taux de croissance de la rémunération	**3,00 %**	3,50 %
Taux d'actualisation	**3,35 %**	3,25 %
Taux d'inflation à long terme	**2,00 %**	2,50 %
Durée résiduelle moyenne d'activité des participants actifs	**8 ans**	7 ans
Période d'amortissement des gains et des pertes actuariels	**7 ans**	8 ans

Le passif au titre des avantages de retraite au 31 décembre s'établit comme suit :

	2014	2013
Obligation au titre des prestations constituées	**657 000 $**	575 000 $
Pertes actuarielles nettes non amorties	**(122 000)**	(79 000)
	535 000 $	496 000 $

(4) Les autres avantages sociaux comprennent les compensations de l'employeur pour des absences rémunérées, notamment en assurance salaire et en congé de maternité ou de paternité. Les sommes dues sont relatives aux banques d'heures supplémentaires et aux congés autofinancés.

11. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Terrain	Bâtisse	Aménagement du siège social et améliorations locatives	Équipements et matériel roulant	Matériel informatique et logiciels	Dévelop-pements informatiques	Postes de contrôle routier	Total
COÛT								
Solde au 1er janvier 2013	1 637	3 925	18 878	22 137	38 943	243 917	61 173	390 610
Acquisitions	-	317	1 033	1 851	3 249	28 852	3 319	38 621
Dispositions et radiations	-	-	(1)	(5 526)	(3 669)	(4 220)	(62)	(13 478)
Réduction de valeur	-	-	-	-	-	(3 147)	-	(3 147)
SOLDE AU 31 DÉCEMBRE 2013	**1 637**	**4 242**	**19 910**	**18 462**	**38 523**	**265 402**	**64 430**	**412 606**
Acquisitions	-	1	1	1 800	1 582	32 414	3 719	39 517
Dispositions et radiations	-	-	-	(2 798)	(4 504)	(19 729)	(28)	(27 059)
Réduction de valeur	-	-	-	-	-	(346)	-	(346)
SOLDE AU 31 DÉCEMBRE 2014	**1 637**	**4 243**	**19 911**	**17 464**	**35 601**	**277 741**	**68 121**	**424 718**
AMORTISSEMENT CUMULÉ								
Solde au 1er janvier 2013	-	2 041	12 927	16 956	27 783	138 002	18 997	216 706
Amortissement	-	98	1 612	1 798	2 845	13 208	2 904	22 465
Dispositions et radiations		-	(1)	(5 466)	(3 410)	(3 977)	(13)	(12 867)
SOLDE AU 31 DÉCEMBRE 2013	**-**	**2 139**	**14 538**	**13 288**	**27 218**	**147 233**	**21 888**	**226 304**
Amortissement	-	125	1 468	1 627	2 866	16 523	3 098	25 707
Dispositions et radiations	-	-	-	(2 717)	(4 504)	(19 728)	(3)	(26 952)
SOLDE AU 31 DÉCEMBRE 2014	**-**	**2 264**	**16 006**	**12 198**	**25 580**	**144 028**	**24 983**	**225 059**
VALEUR NETTE COMPTABLE								
Au 31 décembre 2013[1]	**1 637**	**2 103**	**5 372**	**5 174**	**11 305**	**118 169**	**42 542**	**186 302**
Au 31 décembre 2014[1]	**1 637**	**1 979**	**3 905**	**5 266**	**10 021**	**133 713**	**43 138**	**199 659**

(1) Au 31 décembre 2014, la Société détient des immobilisations qui sont à usage exclusif du Fonds d'assurance et dont l'amortissement est entièrement recharge à celui-ci pour une valeur nette comptable de 28 794 000 $ (31 décembre 2013 : 26 320 000 $).

11. IMMOBILISATIONS CORPORELLES (suite)

Les immobilisations corporelles qui étaient en voie de réalisation ou non en service au 31 décembre ne sont pas amorties et s'élèvent à :

	2014	2013
Aménagement du siège social et améliorations locatives	-	62
Équipements et matériel roulant	560	550
Matériel informatique et logiciels	1 591	1 554
Développements informatiques	37 839	31 330
Postes de contrôle routier	309	4 993
	40 299	38 489

Au 31 décembre 2014, les charges à payer et frais courus afférents aux immobilisations corporelles s'élèvent à 9 073 000 $ (31 décembre 2013 : 10 916 000 $).

12. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

Contrats de location de locaux

La Société est engagée en vertu de divers contrats de location de locaux pour une somme minimale estimée à 40 831 000 $ au 31 décembre 2014 (31 décembre 2013 : 44 831 000 $). Ces contrats s'échelonnent jusqu'en 2024 et se répartissent comme suit :

2015	10 604 000 $
2016	9 351 000
2017	7 293 000
2018	5 877 000
2019	4 043 000
2020 et exercices subséquents	3 663 000

Les montants ci-dessus pourraient s'avérer plus élevés puisque plusieurs contrats de location de locaux comportent, à leur date d'échéance, des options de renouvellement qui s'échelonnent jusqu'en 2034. De plus, la majorité des contrats comprend une clause de révision du coût des loyers en fonction des hausses de charges d'exploitation ou de taxes.

Contrats de services informatiques et autres

La Société est engagée en vertu de divers contrats de services informatiques et autres pour une somme minimale estimée à 32 059 000 $ au 31 décembre 2014 (31 décembre 2013 : 40 625 000 $). Ces contrats s'échelonnent jusqu'en 2024 et se répartissent comme suit :

2015	20 946 000 $
2016	6 886 000
2017	2 949 000
2018	402 000
2019	358 000
2020 et exercices subséquents	518 000

13. PASSIFS ÉVENTUELS

Dans le cours normal de ses activités, la Société est exposée à diverses réclamations et poursuites judiciaires. La direction est d'avis qu'aucune provision n'est requise à l'égard de ces litiges et elle ne prévoit pas d'incidence défavorable importante sur sa situation financière et sur les résultats de ses activités.

14. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

La Société est apparentée à l'ensemble des ministères et des fonds spéciaux ainsi qu'aux organismes et entreprises publiques contrôlés, directement ou indirectement, par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable de la part du gouvernement du Québec. Elle est également apparentée au Fonds d'assurance, à titre de fiduciaire. Elle n'a conclu aucune opération avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités.

Les principales opérations effectuées avec des apparentés se détaillent comme suit, à l'exception de celles qui sont présentées distinctement dans les états financiers :

	2014	2013
FRAIS D'ADMINISTRATION[1]		
Centre de services partagés du Québec		
Services administratifs et professionnels	**2 178**	2 124
Frais de communication	**5 660**	5 284
Information et promotion	**3 954**	3 748
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	**3 072**	3 243
Société québécoise des infrastructures - Loyers, taxes et électricité	**2 588**	2 494
Hydro-Québec - Frais d'utilisation du siège social	**971**	1 047

(1) Une partie de ces frais est imputée au Fonds d'assurance. En effet, la Société acquitte l'ensemble des frais d'administration des mandats qu'elle gère, y compris les frais attribuables au Fonds d'assurance. Par la suite, ils sont répartis par mandat à l'aide de la gestion par activité.

Les opérations entre apparentés sont comptabilisées à la valeur d'échange.

15. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

La Société, par l'intermédiaire de ses instruments financiers, est exposée à divers risques. La direction a mis en place des politiques et des procédés en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers et d'en minimiser les effets potentiels. L'analyse suivante présente l'exposition de la Société aux risques à la date de clôture des états financiers.

Risque de crédit

Le risque de crédit correspond au risque de pertes financières résultant de l'incapacité ou du refus d'une contrepartie de s'acquitter entièrement de ses obligations contractuelles. La Société est exposée à un risque de crédit à l'égard de ses créances et du montant à recevoir du Fonds d'assurance. La Société évalue périodiquement les pertes probables sur ses créances et constitue une provision pour créances irrécouvrables selon les tendances historiques. Le risque de crédit associé au montant à recevoir du Fonds d'assurance et aux créances provenant du gouvernement du Québec est réduit au minimum puisque ces sommes proviennent d'apparentés. La valeur comptable des actifs financiers représente l'exposition maximale de la Société au risque de crédit.

15. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS (suite)

Risque de crédit (suite)

L'analyse de l'âge des créances se détaille comme suit :

			2014	2013
	Valeur brute	**Provision**	**Valeur nette**	Valeur nette
Créances non en souffrance	**184 800**	**-**	**184 800**	167 728
Créances en souffrance depuis :				
Moins de 1 an	**4 865**	**2 141**	**2 724**	2 678
De 1 à 2 ans	**1 822**	**1 492**	**330**	327
De 2 à 3 ans	**1 426**	**1 377**	**49**	60
De 3 à 4 ans	**1 473**	**1 473**	**-**	-
	194 386	**6 483**	**187 903**	170 793

Les créances non en souffrance excluent les actifs qui ne sont pas des instruments financiers d'un montant de 1 743 000 $ (31 décembre 2013 : 1 766 000 $). Celles-ci sont constituées principalement des sommes à percevoir de la clientèle ayant demandé l'étalement des paiements, de centres de services privés mandataires de la Société ainsi que de municipalités. La Société est d'avis que la provision pour créances irrécouvrables est suffisante pour couvrir le risque de non-paiement.

L'évolution de la provision pour créances irrécouvrables se détaille comme suit :

	2014	2013
SOLDE AU DÉBUT	**6 538**	6 751
Provision comptabilisée au cours de l'exercice	**2 987**	3 012
Reprise de provision	**(3 042)**	(3 225)
SOLDE À LA FIN	**6 483**	6 538

Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente l'éventualité que la Société ne soit pas en mesure de réunir, au moment approprié et à des conditions raisonnables, les fonds nécessaires pour respecter ses obligations financières. La Société est exposée à ce risque au regard de son découvert bancaire, de ses marges de crédit, de ses charges à payer et de la portion vacances de sa provision pour avantages sociaux futurs et sommes dues aux employés.

La Société gère ce risque en tenant compte des besoins opérationnels et en recourant à ses facilités de crédit tel qu'indiqué à la note 9. La Société établit des prévisions budgétaires et de trésorerie afin de s'assurer qu'elle dispose des fonds nécessaires pour satisfaire ses obligations.

La Société est en mesure d'honorer les passifs qui nécessitent de débourser des montants dans une échéance rapprochée au 31 décembre 2014. Tous les passifs financiers de la Société ont une échéance inférieure à un an. Ainsi, la Société est peu exposée au risque de liquidité.

15. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS (suite)

Risque de marché

Le risque de marché représente le risque de perte financière découlant d'une fluctuation de la valeur des instruments financiers. Le risque de marché comprend trois types de risque : le risque de taux d'intérêt, le risque de change et l'autre risque de prix. La Société est seulement exposée au risque de taux d'intérêt et au risque de change.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché.

L'exposition au risque de taux d'intérêt de la Société est attribuable au montant à recevoir du Fonds d'assurance, aux comptes clients relatifs à l'étalement des paiements et aux marges de crédit, qui portent tous intérêt à taux variable. Il en résulte donc un risque de flux de trésorerie quant aux intérêts qui seront encaissés ou versés relativement à ces éléments. L'effet net, tant sur ces actifs que sur ce passif, d'une augmentation (réduction) immédiate et soutenue de 0,25 % des taux d'intérêt aurait augmenté (réduit) les revenus d'intérêts de 45 000 $ (31 décembre 2013 : 62 000 $) du montant à recevoir du Fonds d'assurance, de 427 000 $ (31 décembre 2013 : 385 000 $) des comptes clients relatifs à l'étalement des paiements, et aurait augmenté (réduit) les frais d'intérêts aux marges de crédit de 586 000 $ (31 décembre 2013 : 525 000 $).

Risque de change

Le risque de change se définit comme l'exposition de la Société à une perte de change attribuable à la fluctuation défavorable d'une devise. Dans le cours normal de ses activités, la Société réalise moins de 1 % de ses opérations d'encaissement en devises américaines. Afin de minimiser au maximum ces risques de change, la Société achète des contrats de change à terme pour se prémunir contre la variation du taux de change liée au renouvellement annuel des immatriculations des transporteurs québécois entre la date de facturation des transporteurs québécois et le versement des sommes perçues aux Administrations américaines. L'exposition de la Société au risque de change est par conséquent très faible.

16. BUDGET 2014

Les données du budget, présentées dans l'état des résultats et du déficit cumulé et dans l'état de la variation de la dette nette, ont été approuvées par le conseil d'administration de la Société le 12 décembre 2013.

17. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2013 ont été reclassés afin d'être conformes à la présentation adoptée en 2014.

CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC

CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC EST UNE AGENCE FAISANT PARTIE INTÉGRANTE DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC. EN VERTU DE LA LOI SUR L'ADMINISTRATION PUBLIQUE, ELLE A L'OBLIGATION DE PRODUIRE UN PLAN D'ACTION ANNUEL DONT ELLE DOIT RENDRE COMPTE. SES RÉSULTATS FINANCIERS SONT INCLUS DANS CEUX DE LA SOCIÉTÉ.

La mission, la vision et les priorités d'intervention

LA MISSION

Contrôle routier Québec a pour mission d'assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des biens ainsi que de prévenir et de réprimer les infractions aux lois et règlements régissant cette industrie du transport et à toutes autres lois édictées par le gouvernement, afin :

- d'améliorer la sécurité des usagers de la route;
- d'assurer la protection du réseau routier;
- de veiller au maintien de l'équité concurrentielle dans le domaine du transport des personnes et des biens.

Contrôle routier Québec favorise le partenariat avec les instances gouvernementales, la population, les personnes ou organismes impliqués dans le domaine du transport des personnes et des biens ainsi que les autres agences ou services impliqués dans l'application de la loi.

CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC VISE À PRIORISER LES INTERVENTIONS QUI ONT DES EFFETS SIGNIFICATIFS SUR LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE.

LA VISION

Contrôle routier Québec, par son expertise unique, est reconnu comme la référence dans le domaine du transport des personnes et des biens, et comme un acteur indispensable afin que les routes du Québec soient les plus sécuritaires au monde, par l'engagement, les compétences et le professionnalisme de chaque membre de son équipe.

LES VALEURS

Pour guider chacun des membres de son personnel dans sa prise de décision et dans ses relations professionnelles, Contrôle routier Québec adhère aux quatre valeurs organisationnelles de la Société, soit l'engagement, la rigueur, la cohérence et le respect.

LES PRIORITÉS D'INTERVENTION

Conformément au plan stratégique de la Société et aux objectifs gouvernementaux, Contrôle routier Québec vise à prioriser les interventions qui ont des effets significatifs sur la sécurité routière. Il maximisera ainsi sa contribution à l'amélioration du bilan routier au Québec, par un renforcement des activités de prévention-sensibilisation et d'application de la loi.

Les résultats à l'égard du Plan général d'intervention 2014-2015

À la suite de son plan stratégique 2010-2012 ainsi que de son intégration au Plan stratégique 2011-2015 de la Société de l'assurance automobile du Québec, Contrôle routier Québec a considéré le moment opportun pour renforcer ses activités afin de s'assurer de les centrer sur sa mission, et ce, dans une philosophie d'optimisation. Dans cet esprit, Contrôle routier Québec a mis en place une stratégie de consolidation 2013-2015 qui englobe les actions à prioriser pour les prochaines années en s'appuyant sur les objectifs suivants :

- Contribuer au leadership de la Société visant l'amélioration du bilan routier;
- Optimiser l'utilisation des ressources en considération de la complémentarité des acteurs en sécurité routière au Québec;
- Passer d'une planification sectorielle à une planification intégrée et régionalisée permettant l'amélioration de la performance et de l'imputabilité;
- Susciter la mobilisation du personnel en favorisant la reconnaissance et l'enrichissement des compétences.

Parmi les actions à réaliser, notons l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan général d'intervention qui permettra de témoigner de l'engagement de Contrôle routier Québec à contribuer de façon significative à l'amélioration du bilan routier et à se positionner comme une force active au service de la sécurité routière.

Le Plan général d'intervention 2014-2015 de Contrôle routier Québec s'inscrit dans la réalisation de trois des cinq enjeux de la planification stratégique de la Société, soit le positionnement de la Société (Enjeu 1), le bilan routier (Enjeu 2) ainsi que la nouvelle réalité de la main-d'œuvre (Enjeu 5).

ENJEU 1

Le positionnement de la Société

En continuité avec le positionnement qu'a pris la Société en 2011, Contrôle routier Québec a élaboré sa stratégie de consolidation 2013-2015. Cette stratégie guidera ses actions pour les prochaines années et reconfirme la mission que lui a confiée le gouvernement en 2000, soit le soutien des objectifs gouvernementaux, le maintien de son partenariat et sa contribution à la mission de la Société, qui est de protéger les Québécois contre les risques liés à l'usage de la route.

OBJECTIF 1.1

Mettre en place la stratégie de consolidation

INDICATEUR	CIBLE 2014	RÉSULTAT 2014
Pourcentage d'actions réalisées selon la planification élaborée	50 %	**54 %**

En 2014, dix-sept des trente-cinq actions prévues à la stratégie de consolidation ont été réalisées, en plus des deux terminées en 2013. Parmi ces actions, mentionnons les suivantes :

- Une analyse de l'ensemble des activités réalisées annuellement par les contrôleurs routiers a été effectuée et a permis de catégoriser ces dernières selon l'importance de leur impact sur la sécurité routière. Cette analyse permettra de mieux cibler les interventions futures;
- Des indicateurs permettant de mesurer la performance en fonction des priorités organisationnelles ont été définis. Par la suite, des outils de suivi de la performance ont été élaborés;
- Un processus de planification opérationnelle régionalisée et intégrée a été élaboré afin de concentrer l'ensemble des activités sur les priorités de l'organisation, et ce, à l'échelle provinciale, régionale et locale;
- L'approche de la santé et sécurité au travail a été renforcée grâce à l'implantation d'une structure régionale et à la mise en place d'un programme de prévention;
- La révision du plan d'organisation administratif a permis d'optimiser la structure de soutien opérationnel. Cette dernière précise les rôles et les responsabilités et assure une meilleure prise en charge des activités par l'ensemble des paliers décisionnels de l'organisation.

ENJEU 2

Le bilan routier

Chaque jour, les contrôleurs routiers, par leurs interventions sur la route et en entreprise, veillent à la sécurité routière en s'assurant du comportement sécuritaire des conducteurs et de la conformité des véhicules lourds. C'est par le juste équilibre de la réalisation des activités de prévention, de sensibilisation et de contrôle que Contrôle routier Québec contribue à l'amélioration du bilan routier.

Afin d'accroître cette contribution, le Plan général d'intervention 2014-2015 prévoit accorder une priorité aux interventions ayant le plus d'impact en sécurité routière.

OBJECTIF 2.1

Accentuer les interventions de contrôle sur route et en entreprise ayant le plus d'impact en sécurité routière

INDICATEUR	CIBLE 2014	RÉSULTAT 2014
Méthode d'appréciation des résultats établie	2014	**Méthode établie**

- La méthode d'appréciation des résultats se présente sous forme d'un bilan qui dresse le portrait des activités réalisées, des efforts investis, des résultats obtenus et de leur impact sur la sécurité routière;
- Comme en témoignent les tableaux suivants, l'appréciation des résultats en cours d'année a permis, dès 2014, de cibler davantage les contrôles et les vérifications ayant le plus d'impact en sécurité routière. Ainsi, l'application de la méthode de vérification CVSA[14] a été priorisée dans la majorité des contrôles sur route. Cela s'est traduit par une baisse du nombre d'interventions, qui étaient cependant plus complètes et significatives. À cet effet, notons une hausse de 10 % des constats d'infraction touchant les éléments ayant le plus d'impact sur la sécurité routière et une augmentation de près de 50 % du nombre d'interventions touchant le transport sécuritaire des matières dangereuses;
- En plus des infractions, les contrôleurs routiers ont signifié plus de 42 400 avertissements concernant le non respect de dispositions de la réglementation;
- Enfin, les enquêtes en entreprise et les inspections en suivi d'un contrôle sur route ont été fortement accentuées. À ce titre, mentionnons une hausse de 9 % des efforts investis en entreprise par les contrôleurs routiers.

Mouvements de transport vérifiés — Contrôle sur route et en entreprise

	2014	2013
Sur route	94 679	100 119
En entreprise	1 166	719
Total	**95 845**	**100 838**[15]

Constats d'infraction

	2014	2013
Constats d'infraction touchant les éléments ayant le plus d'impact sur la sécurité routière	9 942	9 013
Remis au total	32 093	32 208

14. La Commercial Vehicule Safety Alliance (CVSA) est un organisme sans but lucratif reconnu internationalement pour l'établissement de normes de sécurité relatives au transport routier par les véhicules commerciaux.

15. Une nouvelle méthode de calcul a été appliquée en 2014. Aux fins de comparaison, les données de 2013 ont été redressées.

OBJECTIF 2.2

Cibler et réaliser des activités de prévention et d'éducation selon les principales causes d'accident et les clientèles à risques

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2014
Pourcentage annuel d'activités réalisées conformément aux priorités organisationnelles	80 %	**81 %**

- Parmi les 111 activités réalisées, 90 ciblaient les principales causes d'accident sur les routes du Québec (la fatigue au volant, les angles morts et le comportement des conducteurs) et les clientèles à risques (les piétons, les cyclistes, les personnes âgées et les conducteurs de véhicules lourds). Ces activités ont notamment été tenues auprès du grand public, auprès de centres de formation professionnelle et auprès d'associations de camionnage.

OBJECTIF 2.3

Améliorer la conformité des véhicules de transport des personnes et des biens selon les clientèles visées par CRQ

INDICATEUR	CIBLE 2014	RÉSULTAT 2014
Taux de conformité établi selon les éléments de vérification ayant le plus d'impact en sécurité routière et sur la protection du réseau routier	Taux de conformité établi	**Taux de conformité établi**

- Afin de mesurer la conformité du parc de véhicules lourds sur les routes du Québec, deux enquêtes ont été réalisées selon une sélection aléatoire des sites d'inspection et des véhicules vérifiés, permettant ainsi d'établir un taux de conformité représentatif du parc;
- L'évaluation du comportement du conducteur est faite en fonction de la conformité des éléments ayant le plus d'impact en sécurité routière : le permis de conduire, les heures de conduite et de repos, et la vérification avant départ;
- L'évaluation de la sécurité du véhicule tient compte des éléments ayant le plus d'impact en sécurité routière et sur la protection du réseau routier : la dimension, les charges et l'arrimage, le transport des matières dangereuses et l'état mécanique ainsi que la conformité et la fréquence de l'entretien mécanique.

Taux de conformité

	CAMIONS ET TRACTEURS ROUTIERS	AUTOBUS SCOLAIRES
Conformité du comportement du conducteur (éléments ayant le plus d'impact en sécurité routière)	82 %	95 %
Conformité de la sécurité du véhicule (éléments ayant le plus d'impact en sécurité routière et sur la protection du réseau routier)	73 %	98 %

ENJEUX

Nouvelle réalité de la main-d'œuvre

L'enrichissement constant des compétences et la mise à jour des connaissances de la main d'œuvre sont au cœur des priorités de Contrôle routier Québec. Un nouveau plan de formation doit être élaboré, d'une part, afin de soutenir le personnel par le développement des habiletés de gestion et, d'autre part, afin de s'assurer que les contrôleurs routiers peuvent s'adapter continuellement à leur environnement de travail en constante évolution.

OBJECTIF 5.1

Répondre aux besoins de formation en fonction des priorités organisationnelles

INDICATEUR 2014	CIBLE 2014	RÉSULTAT 2014
Pourcentage des besoins de formation ciblés et planifiés	100 %	**100 %**

Les besoins de formation ont été définis. La planification de cinq formations permettant la mise à niveau des connaissances, notamment à l'égard des pouvoirs et devoirs, et l'enrichissement des compétences a été effectuée. Le contenu de ces formations a été élaboré, elles aborderont des thèmes tels que la planification, la coordination, le leadership et le contrôle et permettront d'améliorer la performance et de répondre aux priorités organisationnelles.

La gestion des ressources humaines et financières

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

En 2014, l'effectif autorisé de Contrôle routier Québec était de 413 équivalents temps complet (ETC)[16] alors que son effectif utilisé a été de 411 ETC, soit 375 ETC réguliers et 36 ETC occasionnels.

Répartition de l'effectif utilisé de Contrôle routier Québec par catégorie d'emplois en équivalents temps complet (ETC)

	Contrôleurs routiers sur route	Contrôleurs routiers en vérification mécanique	Contrôleurs routiers en entreprise	Personnel de soutien opérationnel	Personnel de soutien administratif	Cadres	Total
Directions régionales	256	—	17	38	3	15	329
Siège social	2	7		30	36	7	82
Total 2014	**258**	**7**	**17**	**68**	**39**	**22**	**411**[17]
Total 2013	252	5	19	73	44	22	415
Total 2012	252	6	19	71	40	22	411
Total 2011	246	6	19	73	37	23	404
Total 2010	250	6	24	76	40	21	417

Puisque les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

16. L'équivalent temps complet (ETC) représente une année-personne rémunérée.

17. Exclut le nombre d'ETC imputés à l'administration de l'activité du contrôle routier. Au total, le mandat de contrôle routier a utilisé 528 ETC en 2014.

GESTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

En 2014, les charges relatives au mandat de Contrôle routier Québec ont augmenté de 7,0 %, soit de 4,7 millions de dollars. Cette hausse de 4,7 millions de dollars par rapport à 2013 s'explique, notamment, par une augmentation des frais mensuels de location du service de radiocommunication utilisé par les contrôleurs routiers et par une augmentation des frais d'entretien et de réparation des postes de contrôle et des équipements utilisés. La formation d'une nouvelle cohorte de contrôleurs routiers et les travaux en lien avec la mise en place de la stratégie de consolidation de Contrôle routier ont donné lieu à une augmentation des frais de services professionnels et de formation. Comme Contrôle routier Québec est financé principalement par une contribution du gouvernement du Québec, les produits ont connu la même augmentation[18]

Les charges ont été évaluées selon une formule basée sur la gestion par activité et incluent le coût des services de soutien offerts centralement par la Société de l'assurance automobile du Québec.

Résultats de l'exercice clos le 31 décembre 2014 (en milliers de dollars)

	2014	2013
PRODUITS		
Contribution du gouvernement du Québec	69 013	63 983
Autres produits	2 317	2 670
Total	71 330	66 653
CHARGES		
Traitements et charges sociales	43 533	40 655
Frais de déplacement	935	960
Services administratifs et professionnels	3 023	2 696
Frais de communication	4 722	4 127
Information et promotion	159	189
Mobilier, agencement et équipement	114	287
Frais d'entretien	3 681	3 364
Intérêts et autres	522	514
Loyers, taxes et électricité	3 020	2 877
Matériel informatique et bureautique	73	137
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	1 965	2 368
Impression, fournitures et autres dépenses	1 592	1 401
Amortissement des immobilisations corporelles	7 440	6 607
Amortissement des contributions reportées	(55)	(55)
Rémunération des mandataires	–	9
Frais d'utilisation du siège social	914	886
Remboursement de frais d'administration par des tiers	(308)	(369)
Total	**71 330**	**66 653**

18. Contrôle routier Québec est financé principalement par une contribution du gouvernement du Québec qui découle d'une entente conclue en vertu de l'article 648 du Code de la sécurité routière entre la Société de l'assurance automobile du Québec et le ministère des Finances. Cette contribution équivaut aux dépenses relatives au mandat de la Vice-présidence au contrôle routier moins les autres revenus, jusqu'à la somme maximale prévue par l'entente.

Contribution du gouvernement du Québec (en milliers de dollars)

	2014	2013
Contribution fixée dans l'entente	70 860	69 213
Contribution réelle	69 013	63 983
Excédent	**1 847**	**5 230**

Le comité consultatif

Dans le but d'optimiser ses activités en partenariat, Contrôle routier Québec travaille en étroite collaboration avec les membres du comité consultatif, des représentants de l'industrie et des milieux municipal et gouvernemental. Les membres de ce comité formulent des avis en matière de vision, d'orientations, de planification stratégique, d'objectifs et d'indicateurs de performance. Au cours de l'année 2014, le comité consultatif a tenu deux rencontres.

Ce comité, présidé au 31 décembre 2014 par M. Guy Nadeau, vice-président au contrôle routier, est composé des personnes suivantes :

M. Joseph Bavota, directeur général, Association des mandataires en vérification mécanique du Québec;

M. Tony Beaulieu, directeur général, Direction générale du soutien opérationnel, Contrôle routier Québec;

M^me^ Julie Bédard, directrice générale, Direction générale du développement et de la performance, Contrôle routier Québec, Société de l'assurance automobile du Québec;

M. Pierre Bourgeois, mandataire en sécurité routière, Association des directeurs de police du Québec;

M. Réjean Breton, président, Association des professionnels du dépannage du Québec;

M. Marc Cadieux, président-directeur général, Association du camionnage du Québec;

M. Benoît Cayouette, directeur, Direction du transport routier des marchandises, ministère des Transports du Québec;

M. René Désaulniers, chef du Service du comportement des usagers de la route, Vice-présidence à la sécurité routière, Société de l'assurance automobile du Québec;

M. Nicolas Fortin, directeur adjoint foresterie, Conseil de l'industrie forestière du Québec;

M^me^ Geneviève Frenette, conseillère aux entreprises, Fédération des transporteurs par autobus;

M. Yvan Grenier, directeur général, Association des propriétaires de machinerie lourde du Québec;

M. Florian Lafage, Secteurs sciences et techniques, Association des constructeurs de routes et grands travaux du Québec;

M. Éric Lalonde, inspecteur, Section patrouilles et soutien aux opérations, Service de police de la Ville de Montréal;

M. Paul Leduc, capitaine, Service des stratégies et du soutien organisationnel, Sûreté du Québec;

M. Gaétan Légaré, directeur général, Association nationale des camionneurs artisans;

M. Guy Mailhot, directeur, Direction du développement stratégique et des communications, Commission des transports du Québec;

M. Mario Sabourin, directeur général, Camo-Route;

M^me^ Antoinette Tannous, commissaire IFTA (Entente internationale concernant la taxe sur les carburants), Revenu Québec.

L'ÉVOLUTION *de la performance*

La Société veut offrir des services qui répondent toujours mieux aux besoins et aux attentes de sa clientèle. Elle veut également assurer une gestion optimale et économe de ses ressources, tant financières et technologiques qu'humaines. Pour apprécier sa performance et mieux cibler les efforts organisationnels, la Société se compare à d'autres organisations qui partagent avec elle des activités et des préoccupations communes. Elle peut ainsi déceler les changements de culture, et recenser et analyser les meilleures pratiques afin de s'améliorer elle-même.

La Société évalue les éléments-clés de sa gestion au moyen d'indicateurs significatifs de son efficacité et de sa performance. Dans la présentation qui suit, un premier tableau compare la performance de la Société pour les trois dernières années. Un second tableau compare sa performance d'un point de vue historique avec celle d'organisations similaires ou celle d'autres pays ou territoires.

Des critères ont guidé le choix de ces organisations : une performance reconnue, la similarité des contextes organisationnels, la proximité, des liens déjà établis, ou encore le fait qu'elles soient membres des mêmes associations ou partagent les mêmes normes que la Société. Enfin, une explication contextuelle des résultats permet d'en apprécier la portée.

AFIN D'OFFRIR DES SERVICES QUI RÉPONDENT TOUJOURS MIEUX AUX BESOINS ET AUX ATTENTES DE SA CLIENTÈLE, LA SOCIÉTÉ RECENSE ET ANALYSE LES MEILLEURES PRATIQUES EXISTANT AILLEURS AFIN DE S'AMÉLIORER.

La sécurité routière

Pour évaluer sa performance en sécurité routière, la Société a choisi de comparer le bilan routier du Québec avec celui de l'Ontario, avec celui du Canada ainsi qu'avec ceux de six autres pays, au moyen de trois indicateurs de performance. La similarité du contexte nord-américain, une performance reconnue en matière de sécurité routière et une collaboration déjà établie ont guidé le choix des comparables.

Pour apprécier les résultats liés à l'étalonnage, il est essentiel de tenir compte du contexte particulier à chaque territoire comparé, entre autres la densité de population, le type de réseau routier, les infrastructures routières et leur niveau de développement.

Évolution historique d'indicateurs de sécurité routière au Québec

	2014	2013	2012
Nombre annuel de décès[19]	336	391	417
Nombre annuel de blessés graves	1 573	1 723	1 955
Moyenne triennale du nombre de décès[20]	381	428	460
Moyenne triennale du nombre de blessés graves	1 750	1 899	2 089
Taux de décès par 100 000 habitants	4,1	4,8	5,2
Taux de décès par 10 000 véhicules	0,5	0,6	0,7
Taux de motorisation par 1 000 habitants	760	759	752
Proportion de conducteurs décédés avec alcoolémie supérieure à 80 mg d'alcool par 100 ml de sang	n.d.	31,4 %	36,1 %

Comparaison d'indicateurs de sécurité routière avec ceux d'autres pays ou territoires

Pays-territoire/ Indicateurs	Québec[19]	Ontario	Canada	États-Unis	France	Suède	Grande-Bretagne	Pays-Bas	Nouvelle-Zélande
Nombre annuel de décès									
2013	391	474[21]	1 923	32 719	3 268	260	1 713	570	254
2012	417	563[21]	2 076	33 782	3 653	285	1 754	650	308
2011	475	498	2 023	32 479	3 963	319	1 901	661	284
Moyenne triennale du nombre de décès[20]									
2013	428	512	2 007	32 993	3 628	288	1 789	627	282
2012	460	547	2 112	33 087	3 869	290	1 835	650	322
2011	489	547	2 159	33 120	4 076	314	1 991	674	348
Taux de décès par 100 000 habitants									
2013	4,8	3,5	5,5	10,3	5,1	2,7	2,8	3,4	5,7
2012	5,2	4,2	6,0	10,8	5,8	3,0	2,8	3,9	6,9
2011	5,9	3,8	5,9	10,4	6,3	3,4	3,1	4,0	6,4

Malgré une augmentation de la population et du parc automobile, le bilan routier québécois continue de s'améliorer d'année en année. En 2013, au Québec, le nombre total de décès en lien avec les accidents de la route a diminué de manière significative par rapport aux deux années précédentes. Avec un taux de 4,8 décès par 100 000 habitants, le Québec obtient un meilleur résultat que quatre des territoires avec lesquels il se compare régulièrement, soit le Canada, les États-Unis, la France et la Nouvelle-Zélande.

19. Les données de 2012 ont été révisées à partir des données du Fonds d'assurance et du Bureau du coroner. Celles de 2013 et 2014 demeurent provisoires, car des validations additionnelles sont à venir en cours d'année.
20. Moyenne triennale se terminant selon l'année indiquée.
21. Le nombre annuel de décès en Ontario pour les années 2012 et 2013 a été calculé à partir des taux de décès par 100 000 habitants publiés dans *Statistiques sur les collisions de la route au Canada* 2012 et 2013.

Le service à la clientèle

Afin de répondre à la demande croissante de sa clientèle pour des services en prestation autonome, la Société s'applique à mettre de l'avant une offre de services répondant aux besoins et attentes de celle-ci.

Ainsi, au cours des dernières années, la Société a su mettre en valeur avec succès ses services transactionnels en ligne. En effet, le nombre annuel de transactions en ligne a progressé de 38 % entre 2011 et 2014. Cette augmentation importante du nombre de transactions réalisées sur le Web est représentative de la fiabilité et de la simplicité des services en ligne offerts à la clientèle. Les sondages menés par la Société sur la satisfaction de la clientèle relativement aux services en ligne révèlent que la clientèle accorde une note de 8,5 sur 10 pour ce type de services.

En tant que membre de l'American Association of Motor Vehicle Administrators (AAMVA) et du Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé (CCATM), la Société est à même de constater que les attentes de sa clientèle en matière de prestation autonome de services (PAS) sont les mêmes dans les autres provinces canadiennes et aux États-Unis.

Comme en 2013, la Société a mobilisé ses partenaires canadiens, américains et internationaux afin de comparer sa performance en PAS.

Plus précisément, la comparaison présentée au second tableau porte sur l'évolution du taux d'utilisation de la PAS d'année en année par la clientèle ayant choisi ce type de prestation de services comparativement aux autres modes de prestation offerts par l'organisation, et ce, selon les données disponibles[22] pour les services inclus[23] dans le cadre de cet exercice.

Évolution historique d'indicateurs en matière de service à la clientèle

	2014	2013	2012
Nombre annuel de transactions en ligne grand public (site Web)	1 113 122	963 757	868 378
Nombre annuel de visites du site Web	11,7 M	10,6 M	8,9 M

Comparaison du taux d'utilisation de la prestation autonome de services

	ORGANISATIONS		
	Société	**Province canadienne**	**Pays européen**
2013	63 %	26 %	43 %
2012	62 %	23 %[24]	50 %[24]
2011	61 %	32 %	54 %

Pour 2013, la performance de la Société s'établit à 63 %, ce qui la place au premier rang pour le taux d'utilisation de la PAS. L'évolution de ce taux permet de constater que la promotion effectuée au cours des dernières années a amené la clientèle à mieux connaître ces services et à les utiliser davantage. Entre autres, la Société observe qu'un plus grand nombre de clients utilisent le prélèvement bancaire automatique (PBA) pour renouveler leur permis de conduire ou pour immatriculer leur véhicule.

En comparaison avec l'organisation au deuxième rang, la Société est en avance de 20 points de pourcentage. L'écart augmente petit à petit, puisqu'en 2011, il était de 7 points de pourcentage. Cette augmentation s'explique par les particularités de l'évolution du développement de la prestation autonome de services dans les organisations comparées. En effet, l'une d'elles a misé sur un juste équilibre entre les services en personne offerts dans les centres de services et les services offerts en PAS, ce qui lui a également été profitable. Ces particularités sont autant d'exemples intéressants dans l'évolution des pratiques.

22. Pour l'une des organisations, les taux indiqués correspondent à un ensemble de services quasi identiques à ceux de la Société; les services pour lesquels des données ne sont pas disponibles n'ont qu'un impact minime sur le résultat. Par ailleurs, la période couverte par la comparaison visait une année complète, soit douze mois, mais les données pouvaient se chevaucher selon l'année financière propre à chaque organisation.

23. Dans la section « Les résultats à l'égard du Plan stratégique 2011-2015 », la PAS comprend un plus grand nombre de services que dans le cas de l'étalonnage. C'est ce qui explique que les résultats diffèrent pour les trois mêmes années.

24. Les chiffres de l'année 2012 paraissant au Rapport annuel de gestion 2013 ont été redressés.

Le contrôle et la surveillance du transport routier des personnes et des biens

Afin d'améliorer la sécurité routière et d'assurer la protection du réseau routier, Contrôle routier Québec adopte des stratégies axées sur la prévention et la sensibilisation. Il mise également sur le contrôle de la conformité sur la route et en entreprise des véhicules lourds et des conducteurs. Des mesures pénales ou administratives sont appliquées dans le cas de situations ou de comportements enfreignant les lois et règlements régissant l'industrie du transport au Québec.

Chaque année, la Société participe à la campagne nord-américaine de vérification de la sécurité routière des véhicules lourds commerciaux, mieux connue sous le nom d'opération « Roadcheck ». Du 3 au 5 juin 2014, Contrôle routier Québec a réalisé conjointement cette campagne avec les organisations responsables de la sécurité routière des onze autres provinces et territoires canadiens qui y ont pris part. Au cours de cette période, quelque 1 500 camions lourds et tracteurs routiers ont été interceptés par Contrôle routier Québec sur tout le territoire québécois.

Deux indicateurs permettent à la Société de se comparer avec l'ensemble des organisations ciblées lors de ces vérifications. Il s'agit du pourcentage de véhicules lourds mis hors service ainsi que du pourcentage de conducteurs de véhicules lourds ayant reçu une déclaration de mise hors service.

Comparaison des indicateurs en matière de contrôle routier avec d'autres provinces

	SOCIÉTÉ	MOYENNE CANADIENNE	SOCIÉTÉ RANG
Pourcentage de véhicules lourds mis hors service			
2014	19,8 %	21,3 %	5e/12
2013	19,1 %	21,8 %	6e/12
2012	10,7 %	18,2 %	3e/12
Pourcentage de conducteurs de véhicules lourds ayant reçu une déclaration de mise hors service			
2014	2,0 %	2,4 %	5e/12
2013	1,5 %	2,3 %	5e/12
2012	1,7 %	2,7 %	4e/12

Source : Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé (CCATM).

Toutes les organisations participant à l'opération « Roadcheck » ont vérifié la conformité des véhicules lourds en appliquant la méthode d'inspection complète reconnue par la Commercial Vehicle Safety Alliance (CVSA). Un véhicule est mis hors service lorsqu'il présente au moins une défectuosité majeure à l'égard des obligations liées au respect des lois et règlements, notamment d'une composante mécanique comme les freins, les roues et pneus ou la direction. Le non-respect des heures de conduite et de repos ainsi que des registres documentaires expliquent majoritairement la non-conformité réglementaire menant à une déclaration de mise hors service du conducteur. Les critères de la réglementation en matière de sécurité routière menant à une mise hors service du conducteur ou du véhicule lourd ainsi que les critères de sélection des sites de contrôle et des véhicules interceptés peuvent varier selon les provinces ou les territoires canadiens et avoir un impact sur les résultats.

Les résultats québécois sont respectivement de 19,8 % et de 2,0 % pour le taux de mise hors service des véhicules lourds et pour le taux de conducteurs de véhicules lourds ayant reçu une déclaration de mise hors service. Ces taux demeurent inférieurs à la moyenne canadienne. En effet, pour une cinquième année consécutive, les conducteurs et les véhicules lourds circulant sur les routes du Québec présentent une meilleure conformité que ceux de l'ensemble du Canada.

En 2014, le Québec présente la cinquième meilleure performance canadienne. Le Québec prévoit accentuer les interventions de contrôle sur route et en entreprise ayant le plus d'impact en sécurité routière.

L'assurance et la gestion financière

Au Québec, l'assurance automobile est constituée d'une offre mixte d'assurance publique et privée dans laquelle la couverture obligatoire pour préjudices corporels est offerte par le régime public et la couverture pour dommages matériels est souscrite auprès d'assureurs privés. De plus, le régime public québécois repose sur un modèle sans égard à la responsabilité (*no-fault*).

Dans la majorité des autres provinces et territoires canadiens, l'assurance automobile relève du secteur privé. Toutefois, en Colombie-Britannique, au Manitoba et en Saskatchewan, l'assureur public offre la couverture de base obligatoire, tant pour les préjudices corporels que pour les dommages matériels, et partage avec les assureurs privés le marché des suppléments et des compléments d'assurance.

En 2013, les indicateurs financiers comparés par la Société touchent la capitalisation, le coût d'administration ainsi que le coût d'assurance. Les deux premiers indicateurs (capitalisation et coût d'administration) sont comparés à ceux d'organisations canadiennes offrant des couvertures similaires en matière de préjudices corporels, soit : une organisation québécoise ainsi que trois autres situées au Manitoba, en Saskatchewan et en Colombie-Britannique. Pour le dernier indicateur, on compare la prime d'assurance moyenne du Québec à celle de l'ensemble des provinces et territoires canadiens.

Évolution historique d'indicateurs en matière de gestion financière

	2014	2013	2012
Taux de capitalisation du régime	116 %	108 %	95 %
Taux de financement du régime	118 %	131 %	139 %
Taux de croissance annuel moyen des dépenses	3,0 %	2,5 %	1,4 %

Comparaison des indicateurs en matière d'assurance avec d'autres provinces ou territoires canadiens

	SOCIÉTÉ RÉSULTAT	MOYENNE DES ORGANISATIONS	SOCIÉTÉ RANG
Taux de capitalisation du régime			
2013	108 %	110 %	3e/5
2012	95 %	106 %	4e/5
2011	89 %	104 %	4e/5
Coût d'administration par dollar d'indemnité versé			
2013	16 %	23 %	1er/5
2012	15 %	23 %	1er/5
2011	13 %	24 %	1er/5
Prime d'assurance moyenne			
2013	776 $	1 090 $	1er/12
2012	792 $	1 082 $	1er/12
2011	795 $	1 080 $	1er/12

Le taux de croissance annuel moyen des dépenses demeure limité, reflétant ainsi la volonté de la Société de contenir la croissance de ses dépenses administratives. Afin de maintenir le taux des frais d'administration à ce niveau, la Société vise à limiter la croissance de ses dépenses à un niveau comparable à celui observé dans la fonction publique.

En 2013, pour son taux de capitalisation, le Fonds d'assurance s'est classé au troisième rang des organisations comparées. Le taux de capitalisation minimal visé par le Fonds d'assurance est de 100 %, alors que celui de la majorité des organisations comparées est supérieur à 100 %. Le taux de capitalisation du Fonds d'assurance dépasse le niveau minimal visé en atteignant 116 % en date du 31 décembre 2014.

LE QUÉBEC SE CLASSE AU PREMIER RANG DE L'ENSEMBLE DES PROVINCES ET DES TERRITOIRES CANADIENS EN AYANT LE COÛT D'ASSURANCE AUTOMOBILE LE PLUS BAS.

Lors des trois dernières années, le Fonds d'assurance s'est classé au premier rang des organisations comparées en ce qui concerne le coût d'administration par dollar d'indemnité versé. Afin de maintenir le taux de frais d'administration à ce niveau, la Société vise à limiter la croissance de ses dépenses administratives à un niveau comparable à celui observé dans la fonction publique.

La prime d'assurance moyenne, composée des garanties d'assurance les plus souscrites, est un indicateur du montant déboursé par un individu pour son assurance automobile (préjudices corporels et dommages matériels). Au cours des trois dernières années, le Québec s'est classé au premier rang de l'ensemble des provinces et des territoires canadiens en ayant le coût d'assurance automobile le plus bas.

En considérant uniquement la portion de la prime d'assurance moyenne qui dépend de la Société, la contribution d'assurance moyenne du Québec s'améliorera à compter de 2016 en raison des diminutions proposées dans le document public d'information sur les contributions d'assurance pour 2016-2018.

La gestion des ressources humaines

En 2014, la Société compare à nouveau ses résultats en matière de gestion des ressources humaines avec ceux de la moyenne de 36 organisations comparables.

Évolution historique d'indicateurs en matière de gestion des ressources humaines

	2014	2013	2012
Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier[25]	8,4 %	8,7 %	7,4 %
Taux d'absentéisme pour motifs de santé	5,1 %	5,7 %	5,6 %

Comparaison des indicateurs[26] en matière de gestion des ressources humaines avec d'autres organisations

	SOCIÉTÉ	MOYENNE DES ORGANISATIONS
Taux d'absentéisme pour motifs de santé		
2014	5,1 %	4,8 %
2013	5,7 %	5,0 %
2012	5,6 %	5,0 %
Taux de départ[27]		
2014	2,2 %	2,7 %
2013	5,7 %	5,7 %
2012	5,5 %	6,0 %

Le taux d'absentéisme pour motifs de santé de la Société a diminué de 0,5 point de pourcentage entre 2012 et 2014. La Société a amorcé en 2013 une démarche organisationnelle visant à réduire son taux d'absentéisme. Les actions entreprises en 2014 se poursuivront au cours de 2015. Elles incluent entre autres le déploiement d'un processus de gestion des absences à long terme basé sur les meilleures pratiques.

En 2012 et en 2013, le taux de départ de la Société est resté relativement stable. Toutefois, les résultats du premier semestre de 2014, soit ceux de la période du 1er avril au 30 septembre, laissent présager une diminution de ce taux d'ici la fin de l'année. Pour ce qui est de la moyenne des organisations comparées, elle a diminué au cours de la même période. La Société continue de mettre en place des mesures favorisant la fidélisation de ses employés, notamment celles relatives à la progression de carrière au sein de l'organisation.

25. Le « Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier » comprend les départs à la retraite, les démissions et les départs par mutation vers un ministère ou un autre organisme. L'année considérée est l'année financière de la Société (du 1er janvier au 31 décembre). Dans les rapports annuels antérieurs, le libellé de cet indicateur était « Taux de départs ».

26. Pour les indicateurs « Taux d'absentéisme pour motifs de santé » et « Taux de départ », l'année considérée est l'année gouvernementale (1er avril au 31 mars) débutant par celle indiquée au tableau. L'année 2014 présente des résultats partiels au 30 septembre. Les données proviennent du « benchmarking » gouvernemental du Forum des directrices et directeurs des ressources humaines de la fonction publique (FDRH) produit par le Secrétariat du Conseil du trésor.

27. Le « Taux de départ » comprend tous les types de départ hors de la fonction publique québécoise mais n'inclut pas les mouvements d'un ministère ou organisme vers un autre. En 2013, la formule de calcul de cet indicateur a changé. Au lieu du nombre d'employés réguliers au 1er avril, la moyenne du nombre d'employés réguliers au cours de l'année est utilisée comme dénominateur. Le calcul de 2012 a été ajusté en conséquence.

LA GOUVERNANCE

140 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

141 La présidence du conseil d'administration

142 Les membres du conseil d'administration

147 L'assiduité et la rémunération des administrateurs

149 Les comités du conseil d'administration

151 LA DIRECTION

152 La rémunération des cinq dirigeants les mieux rémunérés

152 LES HONORAIRES VERSÉS AU VÉRIFICATEUR EXTERNE

153 LA GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES

154 L'OPTIMISATION DES RESSOURCES

156 L'ORGANIGRAMME AU 31 DÉCEMBRE 2014

LE CONSEIL *d'administration*

La Société est administrée par un conseil d'administration composé de neuf à quinze membres nommés par le gouvernement, dont le président du conseil et la présidente et chef de la direction. Le conseil et ses membres sont soumis au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et vice-présidents de la Société de l'assurance automobile du Québec, qui est conforme aux dispositions de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État adoptée en décembre 2006 par l'Assemblée nationale. Au 31 décembre 2014, le conseil comptait quatorze membres et cinq comités permanents :

- Le comité de gouvernance et d'éthique;
- Le comité de vérification et de la performance;
- Le comité des ressources humaines et du service à la clientèle;
- Le comité des technologies de l'information;
- Le comité actif passif.

1 GUY MORNEAU **2** NATHALIE TREMBLAY
3 ANNE-MARIE CROTEAU **4** ADRIEN DESAUTELS
5 YVAN BORDELEAU **6** FRANÇOIS GEOFFRION
7 JOHANNE GOULET

En 2014, le conseil d'administration a tenu onze séances, en plus des trente-quatre tenues par les cinq comités. Parmi les dossiers qui ont marqué les activités du conseil au cours de l'année 2014, il y a lieu de mentionner :

- La nomination de deux nouveaux membres;
- L'adoption de la politique de gouvernance et de gestion des ressources informationnelles;
- L'adoption de la politique de gouvernance de la Société de l'assurance automobile du Québec;
- Le dépôt du document de consultation sur les contributions d'assurance 2016-2018.

La présidence du conseil d'administration

Le président du conseil d'administration de la Société est nommé par le gouvernement pour un mandat de cinq ans. En plus de représenter la Société auprès du ministre des Transports et du gouvernement, le président dirige les réunions du conseil, voit au bon fonctionnement de ce dernier ainsi qu'à celui des comités. Il est responsable de l'application du Règlement sur la gouvernance de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec et s'assure également du suivi des décisions du conseil d'administration.

Membre d'office de tous les comités du conseil, le président veille à ce qu'ils présentent régulièrement des rapports. Enfin, il coordonne l'évaluation du rendement des membres du conseil selon les critères établis par ce dernier.

8 CONRAD LORD **9** ALAIN ALBERT **10** HÉLÈNE RACINE
11 ANDRÉ CARON **12** BRIGITTE CORBEIL
13 JUDE MARTINEAU **14** LOUISE CHAMPOUX-PAILLÉ

Les membres du conseil d'administration

La présente section donne de l'information sur le profil de compétences des administrateurs de la Société, sur leur assiduité aux réunions du conseil d'administration et des comités dont ils sont membres ainsi que sur leur rémunération.

GUY MORNEAU

Président du conseil d'administration

Président du comité de gouvernance et d'éthique

Membre indépendant

- Milieu de la fonction publique québécoise
- Nommé le 8 mai 2013
- Mandat de cinq ans
- Administrateur d'État retraité

Guy Morneau est titulaire d'un baccalauréat en relations industrielles de l'Université Laval. Il a amorcé sa carrière dans la fonction publique québécoise au ministère de la Justice, pour ensuite devenir responsable des négociations dans les secteurs public et parapublic, au Secrétariat du Conseil du trésor. Il a occupé le poste de vice président à l'administration et au développement à la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances. Il a également été sous ministre associé au ministère des Ressources naturelles et secrétaire général associé responsable du Comité des priorités au ministère du Conseil exécutif. De 1998 à 2004, il a été président-directeur général de la Régie des rentes du Québec et vice président du conseil d'administration de la Caisse de dépôt et placement du Québec. Depuis, il est membre associé du réseau d'expertise en conseil stratégique à l'École nationale d'administration publique.

NATHALIE TREMBLAY

Présidente et chef de la direction

Membre

- Milieux des assurances et de la finance
- Nommée le 3 mai 2010
- Nommée de nouveau le 28 novembre 2012
- Mandat de cinq ans
- Comptable professionnelle agréée (FCPA, FCA)
- Présidente et chef de la direction de la Société de l'assurance automobile du Québec

Nathalie Tremblay est Fellow de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec. Diplômée de l'Université Laval, elle a essentiellement fait carrière en gestion au sein de la fonction publique québécoise. Elle y a notamment occupé les postes de contrôleur des finances et de vice-présidente à la Société de l'assurance automobile du Québec. Depuis 2010, M[me] Tremblay est présidente et chef de la direction de la Société.

ALAIN ALBERT

Président du comité des ressources humaines et du service à la clientèle

Membre indépendant

- Milieu des assurances
  Nommé le 28 novembre 2007
- Nommé de nouveau le 30 mai 2012
- Mandat de quatre ans
- Administrateur à la retraite

Titulaire d'une maîtrise en counseling de l'Université du Maine, Alain Albert possède un baccalauréat spécialisé en information scolaire et professionnelle de l'Université du Québec à Montréal ainsi qu'un baccalauréat ès arts de l'Université de Montréal. M. Albert a travaillé au sein de la fonction publique québécoise, notamment à la Commission de la santé et de la sécurité du travail, où il a occupé divers postes, dont la vice présidence pendant plus de dix ans. Il a été nommé au conseil d'administration de Loto Québec en 2011.

YVAN BORDELEAU

Membre indépendant

- Milieux universitaire et politique
- Nommé le 30 septembre 2009
- Nommé de nouveau le 10 décembre 2014
- Mandat de quatre ans
- Professeur honoraire Université de Montréal
- Administrateur de sociétés certifié (ASC)

Yvan Bordeleau est titulaire d'un doctorat en psychologie organisationnelle et du travail de l'Université de Montréal et il a obtenu une certification en gouvernance de sociétés du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval. Il est membre de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec. En plus d'agir comme consultant auprès de nombreux organismes des secteurs public, parapublic et privé, il a fait carrière comme professeur à l'École des hautes études commerciales et au Département de psychologie de l'Université de Montréal, où il est professeur honoraire depuis 1999. M. Bordeleau a été député de la circonscription électorale de l'Acadie à l'Assemblée nationale du Québec de 1989 à 2007 et a occupé de nombreuses responsabilités parlementaires et politiques.

ANDRÉ CARON

Membre indépendant

- Milieu scolaire
- Nommé le 30 septembre 2009
- Nommé de nouveau le 10 décembre 2014
- Mandat de quatre ans
- Administrateur de sociétés certifié (ASC)

Diplômé de l'Institut de technologie de Québec, André Caron a occupé divers postes chez IBM Canada ltée pendant trente et un ans. Il a occupé des postes d'administrateur à la Commission scolaire des Îlets de 1979 à 1998 et à la Fédération des commissions scolaires du Québec, avant d'en devenir le président de 1998 à 2009. Il a été commissaire à la Commission scolaire des Premières-Seigneuries de la région de Québec de 1998 à 2011. M. Caron a participé à de nombreux conseils d'administration, notamment au Conseil du patronat du Québec (CPQ), à la Table québécoise de la sécurité routière (TQSR), à la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT), à Solidarité rurale du Québec (SRQ), et il siège présentement aux conseils d'administration du Fonds Éducaide, de la Fondation Universitas et de la Fondation des Premières-Seigneuries. Il est titulaire d'une certification en gouvernance de sociétés du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval et est administrateur de sociétés certifié (ASC). Actuellement, il est, à temps partiel, chargé de projets pour la firme Consultaxe ltée.

LOUISE CHAMPOUX-PAILLÉ

Membre indépendante

- Milieu des affaires
- Nommée le 26 février 2014
- Mandat de quatre ans
- Économiste, MBA
- Groupe international de recherche en éthique financière et fiduciaire Université du Québec à Montréal
- Administratrice de sociétés certifiée (ASC)
- Présidente du Cercle des administrateurs de sociétés certifiés

Louise Champoux-Paillé est économiste, titulaire d'une maîtrise en gestion avec la mention d'excellence ainsi que d'une maîtrise en muséologie. Travaillant dans le milieu des services financiers et des services professionnels depuis trente ans, elle y a occupé différentes fonctions stratégiques, dont celle de présidente du conseil et chef de la direction du Bureau des services financiers du Québec, organisme provincial de réglementation visant l'encadrement de l'industrie de la distribution des produits d'assurance, de fonds communs de placement et de planification financière. Elle agit présentement comme collaboratrice au Groupe international de recherche en éthique financière et fiduciaire (GIREF-UQAM) et est chargée de cours en gouvernance au programme de maîtrise en affaires de l'UQAM. Elle préside actuellement le conseil d'administration du Cercle des administrateurs de sociétés certifiés.

BRIGITTE CORBEIL

Membre indépendante

- Milieu des assurances
- Nommée le 30 septembre 2009
- Nommée de nouveau le 18 décembre 2013
- Mandat de deux ans
- Directrice générale Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec (FARCIQ)
- Administratrice de sociétés certifiée (ASC)

Titulaire d'une maîtrise en administration des affaires de l'École des hautes études commerciales de Montréal, Brigitte Corbeil est aussi titulaire d'un baccalauréat en actuariat de l'Université Laval. Elle a occupé divers postes au Groupement des assureurs automobiles et au Bureau d'assurance du Canada avant de devenir vice-présidente et directrice générale des deux organismes. Administratrice de sociétés certifiée (ASC), M[me] Corbeil a été vice-présidente au développement des affaires à la Personnelle, assurances générales inc. Elle est actuellement directrice générale du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec (FARCIQ).

IDA CRASTO

Membre indépendante sortante

- Milieu des affaires
- Nommée le 2 juin 2004
- Nommée de nouveau le 30 septembre 2009
- Mandat de quatre ans
- En poste de janvier à février 2014
- Présidente Andersen-Sima Maritime

Ida Crasto est titulaire d'une maîtrise ès arts de l'Université de Mumbai, en Inde, et d'un diplôme en administration du Davar's Institute of Management de Mumbai. Elle a occupé un poste de vice-présidente à Anship Limited de même que chez Andersen-Sima Maritime. Depuis 1990, elle est la présidente de cette dernière entreprise. M[me] Crasto est membre accréditée (IAS.A) de l'Institut des administrateurs de sociétés.

ANNE-MARIE CROTEAU

Présidente du comité des technologies de l'information

Membre indépendante

- Milieu universitaire
- Nommée le 30 septembre 2009
- Nommée de nouveau le 18 décembre 2013
- Mandat de deux ans
- Professeure titulaire en gestion des technologies de l'information et vice-doyenne responsable des relations externes de l'École de gestion John-Molson Université Concordia
- Administratrice de sociétés certifiée (ASC)

Anne-Marie Croteau est titulaire d'un doctorat en administration de l'Université Laval, d'une maîtrise ès sciences de la gestion et d'un baccalauréat en administration des affaires de l'École des hautes études commerciales de Montréal, avec spécialité en systèmes d'information. Elle a aussi terminé un baccalauréat ès sciences, avec spécialité en mathématiques actuarielles, à l'Université Concordia. M[me] Croteau est professeure titulaire en gestion des technologies de l'information et vice-doyenne responsable des relations externes de l'École de gestion John-Molson de l'Université Concordia, où elle a occupé le poste de vice-doyenne à l'École des études supérieures de 2012 à 2013 et celui de directrice du John Molson Executive MBA de 2007 à 2010 et du MBA spécialisé en aviation de 2007 à 2009. Elle siège à plusieurs conseils de facultés et universitaires. Elle est chercheuse associée au Centre francophone de recherche en informatisation des organisations (CEFRIO) et Fellow du Centre interuniversitaire de recherche en analyse des organisations (CIRANO). De plus, elle est titulaire d'une certification en gouvernance de sociétés et administratrice de sociétés certifiée (ASC).

ADRIEN DESAUTELS

Président du comité actif-passif

Membre indépendant

- Milieu des affaires
- Nommé le 30 septembre 2009
- Mandat de trois ans
- Comptable professionnel agréé (CPA, CA)

Membre de l'ordre des comptables professionnels agréés du Québec, Adrien Desautels possède un baccalauréat en commerce de l'Université McGill. Il a fait carrière à des postes de direction liés aux finances dans plusieurs entreprises, notamment à TAL Gestion globale d'actifs inc. à titre de vice-président principal et chef des finances. De 1998 à 2007, il a présidé Gestion Conseil A. Desautels inc., une société-conseil en gestion financière et en fusion-acquisition.

FRANÇOIS GEOFFRION

Membre indépendant

- Milieu de la fonction publique
- Nommé le 18 décembre 2013
- Mandat de quatre ans

Titulaire d'un baccalauréat en économique de l'Université Laval, François Geoffrion possède plusieurs années d'expérience dans la fonction publique québécoise. Il a, notamment, été sous-ministre dans divers ministères au cours de sa carrière et a également été premier vice-président au développement stratégique à la Caisse de dépôt et placement du Québec ainsi que vice-président au développement d'entreprise au Groupe LGS inc.

JOHANNE GOULET

Membre indépendante

- Milieu des assurances
- Nommée le 18 décembre 2013
- Mandat de quatre ans

Johanne Goulet est titulaire d'un baccalauréat en actuariat de l'Université Laval et Fellow de la Société des actuaires ainsi que de l'Institut canadien des actuaires. Elle cumule plusieurs années d'expérience dans le domaine des placements, de l'assurance collective et de l'assurance générale. Elle a travaillé chez SSQ, Groupe financier de 1991 à 2013, occupant les postes de première vice-présidente – Assurance collective, de première vice-présidente – Investissement et retraite, de vice-présidente – Ventes et marketing – Assurance collective et de directrice principale – Actuariat Assurance collective. Elle a pris sa retraite de cette institution en 2013, tout en demeurant active dans ses domaines d'expertise.

ANDRÉ LESAGE

Président du comité de vérification

Membre indépendant sortant

- Milieu des affaires
- Nommé le 10 mars 2004
- Nommé de nouveau le 30 septembre 2009
- Mandat de trois ans
- En poste de janvier à février 2014
- Comptable professionnel agréé (FCPA, FCA)

André Lesage est Fellow de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec (FCPA, FCA). Diplômé de l'École des hautes études commerciales de l'Université de Montréal, M. Lesage a occupé divers postes avant de devenir président de Samson Bélair/Deloitte & Touche, poste qu'il a occupé de 1986 jusqu'en 1999. Il a été conseiller chez Heenan Blaikie pendant près de douze ans.

CONRAD LORD

Membre indépendant

- Milieu du droit
- Nommé le 30 mai 2012
- Nommé de nouveau le 30 septembre 2012
- Mandat de quatre ans
- Avocat
  Lord, Poissant et associés

Titulaire d'une licence en droit de l'Université d'Ottawa, Conrad Lord est membre du Barreau depuis 1991. Après avoir été substitut du procureur général, M. Lord est passé à la pratique privée. Avocat criminaliste au sein de divers cabinets, il fonde le cabinet Lord, Poissant et associés en 2004, où il est associé principal. M. Lord est président de l'Association des avocats et avocates de la défense de Longueuil depuis décembre 2008, président du Comité justice criminelle et pénale de Longueuil depuis mai 2009, conseiller auprès du Barreau de Longueuil depuis mai 2009 et siège aussi comme conseiller membre de l'exécutif de l'Association des avocats et avocates de la défense de Montréal depuis juin 2010. Il est également membre du Comité de justice criminelle du Barreau de Montréal.

JUDE MARTINEAU

Président du comité de vérification et de la performance

Membre indépendant

- Milieu des assurances
- Nommé le 26 février 2014
- Mandat de quatre ans
- Comptable professionnel agréé (CPA, CA)
- Consultant en gestion stratégique
- Administrateur de sociétés certifié (ASC)

Diplômé en administration de la Faculté des sciences de l'administration de l'Université Laval et membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, Jude Martineau a aussi obtenu la certification universitaire en gouvernance de sociétés du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval. M. Martineau a été président et chef de la direction des sociétés d'assurance de dommages du Mouvement Desjardins de 1994 à 2008. Depuis 2009, il siège comme administrateur et membre du comité d'audit pour différentes sociétés de l'industrie des services financiers.

HÉLÈNE RACINE

Membre indépendante

- Milieu des affaires
- Nommée le 28 novembre 2007
- Nommée de nouveau le 30 mai 2012
- Mandat de quatre ans
- Comptable professionnelle agréée (M.A., FCPA, FCA)
- Vice-présidente – Accès à la profession Ordre des comptables professionnels agréés du Québec
- Administratrice de sociétés certifiée (ASC)

Hélène Racine est Fellow de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec (FCPA, FCA). Elle a obtenu un baccalauréat en administration des affaires de l'Université Laval ainsi qu'une maîtrise en éducation dans les entreprises à l'Université du Minnesota. Elle est titulaire d'une certification en gouvernance de sociétés du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval et elle est administratrice de sociétés certifiée (ASC). Après avoir occupé divers postes à l'Université Laval, à l'Université du Minnesota, à l'Ordre des comptables agréés du Québec et à HEC Montréal, elle agit depuis 2014 à titre de vice-présidente – Accès à la profession à l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.

L'assiduité et la rémunération des administrateurs

L'ASSIDUITÉ DES ADMINISTRATEURS AUX SÉANCES DU CONSEIL ET DE SES COMITÉS

	Conseil d'administration	Comité de gouvernance et d'éthique	Comité de vérification et de la performance	Comité des ressources humaines et du service à la clientèle	Comité des technologies de l'information	Comité actif-passif
MEMBRES						
Guy Morneau Président du conseil d'administration et du comité de gouvernance et d'éthique	11/11	4/4	16/16	4/4	8/8	11/11
Nathalie Tremblay Présidente et chef de la direction	11/11	3/1	13/16	3/1	6/8	10/11
Alain Albert Président du comité des ressources humaines et du service à la clientèle	11/11	4/1	–	4/1	–	1/1
Yvan Bordeleau	10/11	1/1	–	4/4	–	–
André Caron	10/11	1/1	–	–	8/8	–
Louise Champoux-Paillé	10/10	–	14/14	–	-	–
Brigitte Corbeil	11/11	–	14/14	–	1/1	11/11
Anne-Marie Croteau Présidente du comité des technologies de l'information	9/11	3/3			7/8	
Adrien Desautels Président du comité actif passif	10/11	2/3	–	–	–	10/11
François Geoffrion	11/11	–	–	–	8/8	–
Johanne Goulet	11/11	–	–	–	-	11/11
Conrad Lord	11/11	1/1	–	4/4	–	–
Jude Martineau Président du comité de vérification et de la performance	10/10	3/3	14/14	–	–	–
Hélène Racine	11/11	1/1	2/2	4/4	–	–
MEMBRES SORTANTS						
Ida Crasto Fin du mandat le 26 février 2014	1/1	–	–	–	1/1	–
André Lesage Fin du mandat le 26 février 2014	1/1	–	2/2	–	–	1/1

LA RÉMUNÉRATION VERSÉE AUX ADMINISTRATEURS DE LA SOCIÉTÉ EN 2014

Le gouvernement a établi la rémunération à laquelle les administrateurs indépendants ont droit[28]. Voici ces montants au 31 décembre 2014 :

Président du conseil d'administration	
Rémunération annuelle	18 111 $
Montant par présence aux séances du conseil et des comités	849 $
Membre du conseil	
Rémunération annuelle	9 055 $
Montant par présence aux séances du conseil et des comités	566 $
Président d'un comité	
Rémunération annuelle additionnelle	3 396 $

La rémunération suivante a été versée aux administrateurs de la Société en 2014 :

MEMBRES	RÉMUNÉRATION EN 2014
Guy Morneau, président du conseil et du comité de gouvernance et d'éthique	43 733 $[29]
Alain Albert, président du comité des ressources humaines et du service à la clientèle	18 570 $[29]
Yvan Bordeleau	13 520 $[29]
André Caron	19 021 $
Louise Champoux-Paillé	13 643 $
Brigitte Corbeil	24 369 $
Anne-Marie Croteau, présidente du comité des technologies de l'information	20 996 $
Adrien Desautels, président du comité actif-passif	23 249 $
François Geoffrion	11 870 $[29]
Johanne Goulet	15 472 $
Conrad Lord	15 691 $
Jude Martineau, président du comité de vérification et de la performance	17 075 $
Hélène Racine	20 491 $
MEMBRES SORTANTS	
Ida Crasto	7 221 $
André Lesage, président du comité de vérification	11 073 $
Marie-Carole Tétreault	3 581 $[30]
Total	**279 575 $**

28. Décret 610-2006, adopté le 28 juin 2006, modifié par le décret 962-2006, adopté le 25 octobre 2006.

29. En vertu du décret 610-2006 du 28 juin 2006, la rémunération d'un retraité du secteur public nommé membre d'un conseil d'administration d'une société d'État est réduite d'un montant équivalent à la moitié de la rente de retraite qu'il reçoit de ce secteur, la réduction s'appliquant sur toute rémunération, y compris celle fixée par séance.

30. Rémunération versée en 2014 pour la participation à des comités en 2013.

Les comités du conseil d'administration

LE COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE

Le comité de gouvernance et d'éthique est chargé d'élaborer des règles de gouvernance pour la conduite des affaires de la Société et pour l'amélioration continue du fonctionnement du conseil d'administration. Il veille à l'application du Règlement sur la gouvernance de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec, à l'application du code d'éthique et de déontologie des administrateurs et vice présidents de la Société, et à l'application de la politique de gouvernance de la Société de l'assurance automobile du Québec. Il propose, au besoin, des modifications. Il dresse le profil des compétences que doivent posséder les membres du conseil d'administration et recommande des moyens de formation. Le comité est aussi responsable du développement durable à la Société. Le comité s'est réuni à quatre reprises au cours de l'année 2014. Comme chaque année, le comité a procédé à l'évaluation de la performance et de l'efficacité du conseil d'administration. De plus, le comité a rédigé et adopté une politique sur la gouvernance de la Société de l'assurance automobile du Québec en plus de revoir les outils d'évaluation du conseil d'administration, des comités, des administrateurs et du président du conseil. Finalement, le comité de gouvernance et d'éthique a fait la promotion des valeurs éthiques de la Société auprès de l'ensemble des administrateurs.

LE COMITÉ ACTIF-PASSIF

Le comité actif-passif a pour mandat d'élaborer, conjointement avec la direction, la politique de placement des sommes déposées par le Fonds d'assurance automobile du Québec auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ). De plus, il élabore, conjointement avec le comité de vérification et de la performance et la direction, la politique de capitalisation et s'assure du respect des obligations fiduciaires de la Société en ce qui a trait à la fixation des contributions d'assurance. Le comité effectue un suivi de l'application de la politique de placement par la CDPQ, surveille le rendement des sommes qui y sont déposées et est chargé de toute autre question portant sur les placements. Il révise périodiquement la politique de placement et, le cas échéant, fait des recommandations. Il établit des relations avec les autres déposants de la CDPQ sur des sujets d'intérêt commun. Il approuve et soumet au conseil d'administration l'entente de service avec la CDPQ. Le comité a tenu onze séances en 2014. Au cours de l'année, des échanges avec la haute direction et des gestionnaires de portefeuilles de la CDPQ ont eu lieu à quatre reprises. En 2014, le comité a participé, conjointement avec le comité de vérification et de la performance, à la réflexion qui a mené au dépôt du document d'information sur le projet de règlement sur les contributions d'assurance 2016-2018, qui a été soumis au Conseil d'experts sur les contributions d'assurance automobile.

LE COMITÉ DE VÉRIFICATION ET DE LA PERFORMANCE

Le comité de vérification et de la performance a pour mandat de valider la conformité de l'information financière, l'efficacité des systèmes de gestion intégrée des risques ainsi que la présence et l'efficience des contrôles internes du Fonds d'assurance automobile du Québec et de la Société. En conséquence, il doit s'assurer du respect des exigences requises pour une saine gestion de même que du respect des lois, des règlements, des politiques et des directives en vigueur dans l'organisation. En 2014, le comité de vérification et de la performance s'est réuni à seize reprises. L'année a été particulièrement marquée par un suivi du processus de gestion intégrée des risques. Le mandat du comité a été élargi afin d'y ajouter un exercice d'étalonnage avec des entreprises comparables au regard des mesures d'évaluation de l'efficacité et de la performance de la Société. Le comité a aussi recommandé au conseil d'administration l'approbation des états financiers de 2013 après avoir procédé à l'examen des résultats de la vérification des états financiers de la Société effectuée par le Vérificateur général du Québec conjointement avec la firme PricewaterhouseCoopers. Il a de plus approuvé le plan annuel de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes et a assuré un suivi des différents rapports produits en cours d'année par cette même direction. Finalement, le comité a participé, conjointement avec le comité actif-passif, à la réflexion qui a mené au dépôt du document d'information sur le projet de règlement sur les contributions d'assurance 2016-2018, qui a été soumis au Conseil d'experts sur les contributions d'assurance automobile.

LE COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES ET DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le comité des ressources humaines et du service à la clientèle est chargé, entre autres, d'élaborer et de proposer un profil de compétences et d'expérience pour la nomination du président et chef de la direction, d'élaborer et de proposer des critères d'évaluation de ce dernier, et de contribuer à la sélection des personnes qui assument des responsabilités sous sa direction. En ce qui concerne le service à la clientèle, le comité prend connaissance des normes, politiques et directives, et il les analyse. Il apprécie la performance de la Société au regard de la Déclaration de services aux citoyens, des améliorations à apporter aux services, de la perception de l'image de la Société et de l'indice de satisfaction de sa clientèle. De plus, il analyse la qualité et le coût des services à la clientèle. En 2014, les membres du comité des ressources humaines et du service à la clientèle se sont réunis à quatre reprises. Le comité a, notamment, procédé à l'évaluation de la présidente et chef de la direction et à l'énoncé des attentes envers cette dernière. Il a aussi effectué un suivi du portrait de la relève de gestion et du plan d'action en absentéisme, en plus de faire l'étude des rapports trimestriels des plaintes ainsi que des pistes d'amélioration proposées par les vice présidences.

LE COMITÉ DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Le comité des technologies de l'information prend connaissance des orientations d'investissement en matière de technologies de l'information, examine les demandes d'acquisition de biens et de services, et recommande au conseil d'administration leur approbation lorsque cela est approprié. Il a participé à la réflexion menant à l'adoption de la politique de gouvernance et de gestion des ressources informationnelles et à la révision du modèle de gouvernance des technologies de l'information qui lui permettra de se pencher davantage sur l'aspect stratégique de la contribution des technologies de l'information à la réalisation de la mission de la Société. En 2014, les membres du comité se sont réunis huit fois. Le comité a assuré le suivi régulier du portefeuille d'investissements en technologies de l'information et a entre autres suivi de près l'avancement du plan de pérennité des solutions d'affaires de la Société.

1 NATHALIE TREMBLAY, présidente et chef de la direction
2 CÉLYNE GIRARD, vice-présidente à l'accès au réseau routier
3 KARL MALENFANT, vice-président aux technologies de l'information
4 YVES FRENETTE, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance
5 GISÈLE GAUTHIER, directrice des affaires juridiques

LA DIRECTION

La présidente et chef de la direction est nommée par le gouvernement sur recommandation du conseil d'administration. Elle est responsable de l'administration de la Société, qu'elle gère de façon à assurer l'atteinte des objectifs fixés dans le respect des lois et des mandats qui lui sont confiés. Elle est appuyée dans ses fonctions par un comité de direction composé de sept vice-présidents et vice-présidentes et de la directrice des affaires juridiques.

6 CHRISTIANE BEAUCHEMIN, vice-présidente au Fonds d'assurance
7 JOHANNE ST-CYR, vice-présidente à la sécurité routière
8 GUY NADEAU, vice-président au contrôle routier
9 DAVE LECLERC, vice-président aux affaires publiques et gouvernementales et secrétaire général

La rémunération des cinq dirigeants les mieux rémunérés

Conformément à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État[31], le tableau qui suit présente la rémunération versée, en 2014, aux cinq dirigeants les mieux rémunérés de la Société.

Nom	Titre	Rémunération de base	Rémunération variable[32]	Prime de remplacement temporaire	Allocation de transition	Total
Nathalie Tremblay	Présidente et chef de la direction	207 101 $	–	–	–	207 101 $
Karl Malenfant	Vice-président aux technologies de l'information	198 156 $	–	–	–	198 156 $
Yves Frenette	Vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance	192 802 $	–	278 $	–	193 080 $
Johanne St-Cyr	Vice-présidente à sécurité routière	184 438 $	–	–	–	184 438 $
Christiane Beauchemin	Vice-présidente au Fonds d'assurance	181 854 $	–	–	–	181 854 $

LES HONORAIRES *versés au vérificateur externe*

En 2014, la Société a versé 185 000 $ en honoraires à la firme comptable PricewaterhouseCoopers pour la covérification des états financiers de la Société et du Fonds d'assurance.

31. RLRQ, c. G 1.02.

32. Conformément au décret 162-2014, aucun boni, prime, allocation, compensation ou autre rémunération fondée sur le rendement personnel ou celui de l'organisme n'a été accordé en 2014 au personnel d'encadrement de la Société.

LA GESTION *intégrée des risques*

En 2008, les membres du conseil d'administration de la Société ont approuvé une politique de gestion intégrée des risques. C'est le comité de vérification et de la performance du conseil d'administration qui s'assure de la mise en œuvre et du suivi de cette politique.

Le processus de gestion intégrée des risques débute par la détermination des risques importants auxquels la Société est exposée. Cela implique les risques permanents, c'est-à-dire ceux inhérents aux secteurs d'activité de la Société, ainsi que les risques temporaires, liés à un contexte particulier. Pour obtenir une vision globale des risques, il faut prendre en compte la planification stratégique, les priorités de la Société, le contexte organisationnel et l'évolution de l'environnement externe. Cette vision donne au conseil d'administration et à la haute direction une assurance raisonnable quant à la réalisation des objectifs globaux de l'organisation en matière de gestion des risques.

Des bilans sont présentés chaque trimestre au comité de vérification et de la performance pour faire état des résultats des analyses de risques et de leur suivi ainsi que des mesures d'atténuation prises. De plus, à la suite des travaux amorcés en 2014, des améliorations seront apportées à la gestion intégrée des risques en 2015.

En 2014, les risques stratégiques qui ont fait l'objet d'un suivi de la part de la Société étaient liés aux éléments suivants :

- Les aspects financiers du Fonds d'assurance automobile;
- Le bilan routier;
- L'évolution des technologies de l'information;
- La main-d'œuvre et l'expertise;
- Les partenariats;
- Le financement de l'accès au réseau routier;
- La sécurité des actifs.

L'analyse de ces risques a permis d'établir les probabilités que des événements graves surviennent et affectent de façon importante la Société ainsi que de prévoir des mesures d'atténuation pour les risques importants.

LES RISQUES LIÉS AUX ASPECTS FINANCIERS DU FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE

Les indemnités versées aux accidentés de la route et les sommes consacrées à la prévention et à la promotion en matière de sécurité routière proviennent des revenus du Fonds d'assurance automobile. Les facteurs qui ont le plus de répercussions sur ce fonds sont les effets de la politique de placement du Fonds, les contributions d'assurance, l'inflation, les pratiques de traitement des réclamations et le bilan routier.

La Société, en tant que fiduciaire du Fonds d'assurance, a mis en place plusieurs mesures pour atténuer ces risques. Citons les améliorations apportées aux pratiques de traitement des réclamations d'assurance au cours des dernières années, la révision de la politique de placement, l'adoption d'une politique de capitalisation ainsi que les efforts constants mis en œuvre pour améliorer le bilan routier. En décembre 2011, à la suite de son analyse indépendante, le Conseil d'experts sur les contributions d'assurance automobile concluait que « le régime repose aujourd'hui sur des assises financières saines ».

LES RISQUES LIÉS AU BILAN ROUTIER

En matière de sécurité routière, la Société joue un rôle de premier plan. Pour rendre plus sécuritaire la circulation sur les routes du Québec, la Société mène des actions de prévention, de sensibilisation et de contrôle. Elle le fait avec la collaboration de plusieurs partenaires pour réaliser son mandat, et divers facteurs externes doivent aussi être considérés en vue d'atteindre ses objectifs.

LES RISQUES LIÉS À L'ÉVOLUTION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Le fonctionnement de la Société nécessite une évolution constante de ses technologies de l'information. L'importance des projets, la rareté des ressources, la nécessité de répondre aux nouveaux besoins de l'organisation concurremment à l'intégration de nouvelles technologies et le besoin de moderniser la technologie IDMS (*Integrated Database Management System*) font de l'évolution des technologies un risque dont il faut tenir compte. La Société a mis en place un plan d'investissement en technologies de l'information et un modèle de gouvernance qui suit constamment l'évolution des risques liés aux travaux en technologies de l'information.

LES RISQUES LIÉS À LA MAIN-D'ŒUVRE ET À L'EXPERTISE

Les données statistiques indiquent que plus du tiers de la main-d'œuvre de la Société pourrait partir d'ici cinq ans, principalement pour la retraite. Le remplacement de cette main-d'œuvre devra s'effectuer dans un contexte de rareté, de concurrence et d'attentes gouvernementales. La Société a ciblé les postes les plus susceptibles d'être difficiles à pourvoir et a défini des mesures d'atténuation à leur égard.

LES RISQUES LIÉS AUX PARTENARIATS

La Société s'est entourée de nombreux partenaires pour réaliser ses mandats et certains donnent des services en son nom. Les normes et les règlements imposés par la Société à ses partenaires, jumelés à des processus de contrôle de la qualité, favorisent un service à la clientèle conforme et de qualité. La Société évalue, au besoin, ce risque et met en place les mesures d'atténuation nécessaires pour maintenir un service à la clientèle de qualité.

LES RISQUES LIÉS AU FINANCEMENT DE L'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER

Dans le cadre du discours du budget 2013-2014, la Société s'est vu confier la responsabilité de régler le déficit annuel récurrent de 35 millions de dollars des activités en permis de conduire et immatriculation et de rembourser la dette de 218 millions de dollars. Pour ce faire, la Société a élaboré un plan d'affaires et l'a présenté aux représentants du ministère des Finances. Elle a négocié avec le gouvernement les dispositions nécessaires pour lui permettre d'avoir la flexibilité de réaliser ces gains de productivité et la réduction des coûts. En 2013, la Société a réalisé son premier excédent, soit 1,8 million de dollars. En 2014, l'excédent s'élève à 6,7 millions de dollars. Le déficit cumulé s'établit, à la fin de 2014, à 209,7 millions de dollars.

LES RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ DES ACTIFS

Les ressources humaines, financières, immobilières, matérielles et informationnelles de la Société constituent ses principaux actifs. Elle reconnaît que les risques liés à la sécurité de ces actifs sont des risques stratégiques, puisqu'elle dépend de son personnel et de ses biens pour fournir ses services aux citoyens et à ses partenaires. Au fur et à mesure que des risques liés à la sécurité des actifs sont définis et analysés, des plans d'action sont mis en place pour les atténuer.

L'OPTIMISATION *des ressources*

En 2014, la Société a retenu onze dossiers sous l'angle de l'optimisation des ressources.

Dans l'axe des ressources humaines

ABSENTÉISME

À la suite d'un examen en profondeur de la problématique de l'absentéisme, la Société a commencé la mise en place des pistes d'action visant à réduire les absences pour des motifs de santé. Le taux d'absentéisme est passé de 5,7 % en 2013 à 5,1 % en 2014.

Les actions entreprises se poursuivront au cours de 2015. Elles incluent, entre autres, le déploiement d'un processus de gestion des absences à long terme basé sur les meilleures pratiques.

CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC

Contrôle routier Québec a ciblé et amélioré la qualité de ses interventions. Il a également redéployé ses effectifs de manière à prioriser les éléments ayant le plus d'impact sur la sécurité routière. Tout cela lui a permis d'augmenter l'efficacité de sa contribution à l'amélioration du bilan routier tout en maintenant le même effectif.

DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

La Société a poursuivi la mise en place d'une démarche d'amélioration continue des activités d'indemnisation et de soutien en réadaptation afin d'améliorer son service à la clientèle tout en gagnant en efficience organisationnelle. Inspirée par la méthode de gestion allégée (*lean management*), la Société a misé sur les meilleures pratiques en organisation du travail et utilisé une approche participative. Celle-ci s'est concrétisée par la tenue de huit ateliers de type

Kaizen reposant sur la créativité de plus de 160 employés. Les résultats sont au rendez-vous : pas moins de 85 pistes de solution, répondant davantage aux besoins des clients, qui permettent d'améliorer la clarté des communications à la clientèle, de simplifier les façons de faire, de diminuer la production et l'envoi de documents et de réduire certains délais pour le client, le tout, sans ajout d'effectifs.

RÉVISION DE SERVICES AU BÉNÉFICE DES CLIENTS

Remboursement automatisé des frais de médicaments

Un nouveau service de remboursement automatisé des frais de médicaments en pharmacie est entré en vigueur au moyen des infrastructures existantes et éprouvées de la Régie de l'assurance maladie du Québec. Avec cette modernisation de la prestation de services, la démarche du client est grandement simplifiée, puisqu'il n'a plus à débourser d'argent en pharmacie ni à envoyer de factures à la Société. Ce service a également permis à la Société de réaliser des gains administratifs. Cette évolution technologique diminue significativement le recours au traitement manuel de factures papier, assure la conformité et la rigueur des décisions selon la couverture d'assurance et permet à la Société de disposer d'une information standardisée et complète sur les frais de médicaments.

Paiement en institution et abandon du permis Plus

Plus de 320 000 clients ont profité de la possibilité maintenant offerte de faire leurs paiements par les services en ligne de toutes les institutions financières. En plus de répondre aux attentes de la clientèle, ce nouveau service permet des économies annuelles de 600 000 $.

Cinq années après la mise en œuvre du permis de conduire Plus, la Société a fait le point sur ce programme. À la lumière des résultats d'évaluation, la Société a décidé de cesser d'offrir ce service déficitaire. En effet :

- seulement 1,4 % des Québécois ont adopté ce produit qui permet de traverser la frontière américaine par voie terrestre ou maritime. Le taux de renouvellement n'était que de 50 %;
- en plus du passeport, il existe d'autres possibilités pour le citoyen, Nexus par exemple.

L'abandon du permis de conduire Plus permettra des économies annuelles de 400 000 $.

Réutilisation de la photo

La Société a à cœur l'amélioration de la prestation de services à sa clientèle tout en contrôlant les efforts et les coûts y étant associés. C'est dans cette perspective qu'elle a apporté, en 2014, un changement aux démarches de la clientèle pour le renouvellement de la photo du permis de conduire. Ainsi, la Société est maintenant en mesure de délivrer à certaines clientèles un permis de conduire en réutilisant la photo, ce qui permet d'éviter d'en prendre une nouvelle. Ce changement simplifie la démarche d'obtention et de renouvellement du permis de conduire avec photo, tout en réduisant les visites de la clientèle en points de service.

Dans l'axe des ressources informationnelles

L'année 2014 a été marquée par deux initiatives d'importance visant l'optimisation des ressources dans le domaine des technologies de l'information. D'une part, les services en technologies de l'information ont été réorganisés sur la base des métiers spécialisés afin d'être en mesure de contribuer avec plus d'agilité et d'efficience à la réalisation de la mission de la Société. D'autre part, un nouveau système de gestion des projets d'entreprise a été mis en place, permettant d'améliorer significativement la gestion globale des efforts. Celui-ci permet d'établir une gestion d'ensemble de la capacité de livraison du personnel interne et externe en fonction des besoins planifiés, tant pour la réalisation des projets que pour les opérations en technologies de l'information. Ces mesures, inspirées des meilleures pratiques en organisation du travail autant qu'en matière d'outils de gestion de projet, permettront à la Société d'obtenir des gains dans l'amélioration de la planification et du suivi ainsi que de la rationalisation des efforts globaux dans les prochaines années.

Dans l'axe des ressources matérielles et immobilières

GESTION CONTRACTUELLE

Dans le contexte gouvernemental de la gestion des contrats publics, la Société a revu ses pratiques en matière de gestion contractuelle. Bien qu'aucun manquement à l'application des lois et règlements ne soit en cause, différentes mesures ont été proposées pour améliorer les activités réalisées à chaque étape du processus. Débutée en 2013, la mise en place des différentes mesures a été complétée en 2014. Ces mesures sont inspirées des meilleures pratiques du domaine et des comparables gouvernementaux. Plusieurs sont d'ailleurs considérées comme novatrices.

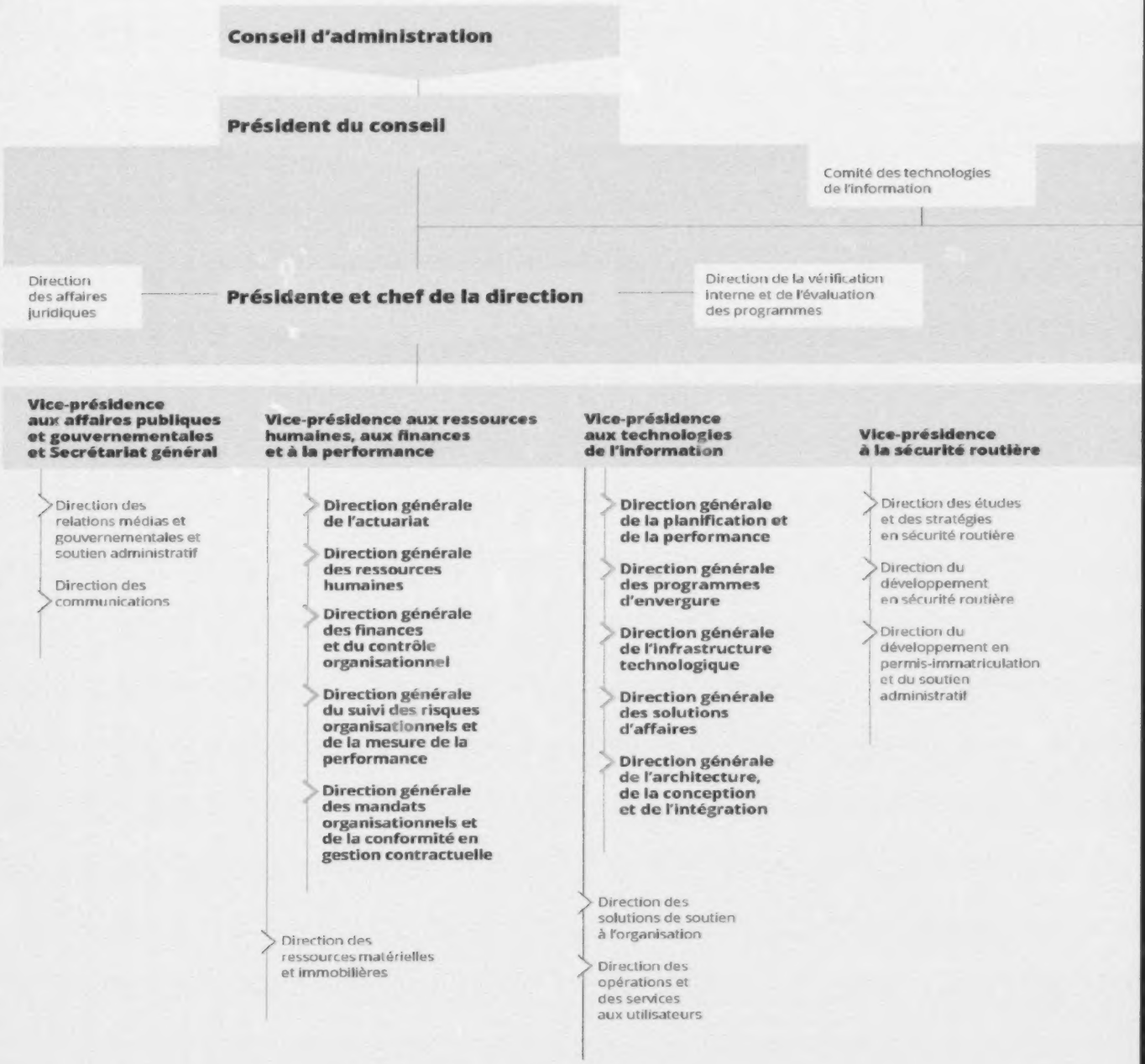
CONTRÔLE DES DÉPLACEMENTS

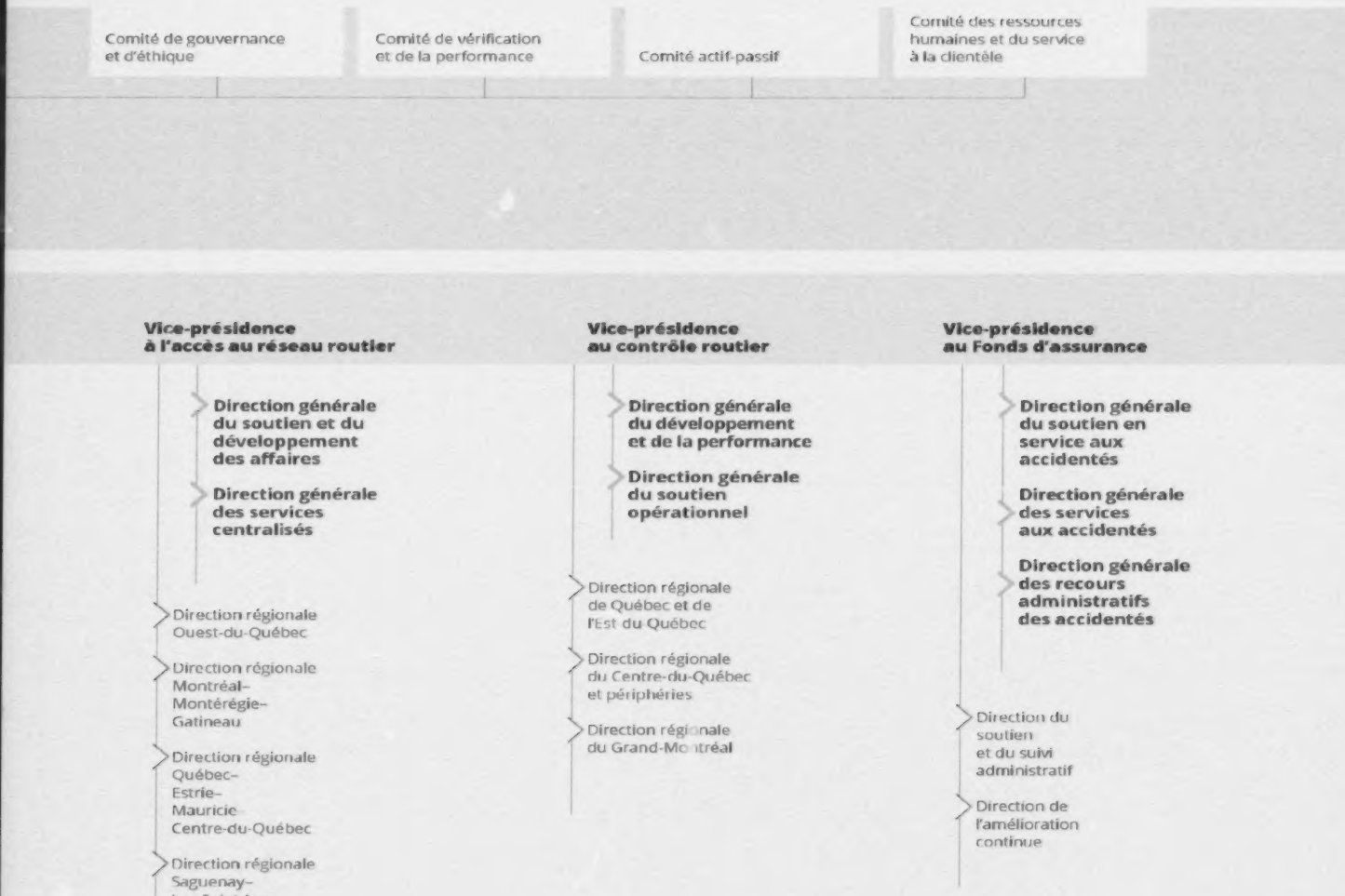
Bien que les frais de déplacement aient diminué de 25 % (840 000 $) au cours des cinq dernières années, la Société a voulu s'assurer que ces frais sont toujours gérés dans un souci d'économie et en conformité avec la réglementation en vigueur.

Ainsi, les politiques et procédures ont été bonifiées, un guide des bonnes pratiques et des bulletins d'information ont été publiés, l'ensemble des gestionnaires et des représentants syndicaux ont été rencontrés. Le parc de véhicules administratifs, qui comptait 84 véhicules, passera à 34 d'ici la fin de 2016. La réduction du parc se fera progressivement en fonction de la désuétude prévue des véhicules.

L'ORGANIGRAMME

au 31 décembre 2014




Comité de gouvernance et d'éthique
Comité de vérification et de la performance
Comité actif-passif
Comité des ressources humaines et du service à la clientèle
Vice-présidence à l'accès au réseau routier
Direction générale du soutien et du développement des affaires
Direction générale des services centralisés
Direction régionale Ouest-du-Québec
Direction régionale Montréal–Montérégie–Gatineau
Direction régionale Québec–Estrie–Mauricie–Centre-du-Québec
Direction régionale Saguenay–Lac-Saint-Jean–Est-du-Québec
Vice-présidence au contrôle routier
Direction générale du développement et de la performance
Direction générale du soutien opérationnel
Direction régionale de Québec et de l'Est du Québec
Direction régionale du Centre-du-Québec et périphéries
Direction régionale du Grand-Montréal
Vice-présidence au Fonds d'assurance
Direction générale du soutien en service aux accidentés
Direction générale des services aux accidentés
Direction générale des recours administratifs des accidentés
Direction du soutien et du suivi administratif
Direction de l'amélioration continue

LES AUTRES EXIGENCES : APPLICATION DES LOIS, DES POLITIQUES ET DES RESPONSABILITÉS ADMINISTRATIVES

160 L'APPLICATION DE CERTAINES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

160 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

162 L'accès à l'égalité en emploi

165 L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration

166 L'allègement réglementaire et administratif

166 Le développement durable

172 La Politique de financement des services en permis et immatriculation

172 Les mesures de réduction des dépenses – Dépenses de certains organismes et fonds spéciaux

172 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

L'APPLICATION *de certaines politiques gouvernementales*

L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

En vue d'assurer le respect des règles relatives à l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels, la Société met l'accent sur la sensibilisation et la formation de son personnel et de ses mandataires. De plus, elle intègre une évaluation du niveau de protection des renseignements personnels dans tous ses projets de développement, d'amélioration ou de refonte de systèmes d'information, ou de prestation électronique de services.

En 2014, la Société a terminé sa campagne de sensibilisation portant sur la confidentialité. À cette occasion, 2 371 employés ont renouvelé leur engagement quant au respect des règles de protection des renseignements personnels, de la sécurité informatique et de l'éthique.

La Société a élaboré, en collaboration avec le Centre de services partagés du Québec, un outil d'autoformation général en protection des renseignements personnels pour ses nouveaux employés. L'outil sera déployé en 2015.

LA DIFFUSION DE L'INFORMATION ET DE DOCUMENTS SUR INTERNET

La Société consacre une section de son site Web[33] à la diffusion de l'information. Au cours de l'année 2014, cette section s'est enrichie de quatorze documents du type « recherche en sécurité routière » et de trois nouveaux documents de nature administrative. De plus, 30 documents de nature administrative ont été remplacés ou modifiés au cours de la même période. À la fin de l'année 2014, on trouve 440 documents dans cette section :

- 259 sur la recherche en sécurité routière;
- 181 de nature administrative, dont la majorité concerne les droits des administrés.

EN 2014, 2 371 EMPLOYÉS ONT RENOUVELÉ LEUR ENGAGEMENT QUANT AU RESPECT DES RÈGLES DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS, DE LA SÉCURITÉ INFORMATIQUE ET DE L'ÉTHIQUE.

33. saaq.gouv.qc.ca/acces_documents/index.php.

LES DEMANDES D'ACCÈS AUX DOCUMENTS

Au cours de la dernière année, la Société a reçu 616 demandes d'accès à l'information, soit 140 de plus qu'en 2013 et 265 de plus qu'en 2012. Elle a répondu à 593 demandes en 2014, comparativement à 458 pour l'année 2013 et 353 pour 2012.

Les demandes traitées en 2014 se répartissent ainsi :

- 285 demandes relatives au secteur de l'indemnisation (48 %);
- 190 demandes relatives aux renseignements recueillis en application du Code de la sécurité routière (32 %);
- 105 demandes relatives à l'obtention de documents administratifs autres que des renseignements personnels (18 %);
- 7 autres demandes (1 %);
- 6 demandes de rectification de renseignements (1 %).

L'accès aux renseignements demandés a été déterminé selon les dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1), ci-après la « Loi sur l'accès », et a donné lieu à la répartition suivante des réponses transmises :

- 202 réponses d'accès total;
- 327 réponses d'accès partiel;
- 45 réponses de refus total;
- 18 réponses sans document existant;
- 1 réponse selon laquelle la demande est trop imprécise.

Dispositions de la Loi invoquées pour un refus partiel ou total[34]

ARTICLE DE LA LOI	MOTIF DE REFUS	NOMBRE DE DEMANDES CONCERNÉES
1	La Société ne détient pas le ou les documents demandés ou la demande n'est pas conforme à l'esprit de la Loi.	65
14	Après le retrait des renseignements ne pouvant pas être divulgués, le document n'a plus de substance.	93
15	Document inexistant (requiert la production d'un document).	29
40	Épreuve destinée à l'évaluation comparative des connaissances, des aptitudes, de la compétence ou de l'expérience d'une personne.	95
53	Renseignement personnel nécessitant le consentement de la personne concernée pour sa communication.	218
87	Renseignement personnel protégé par la Loi.	93
88	Renseignement personnel concernant le demandeur, mais dont la divulgation révélerait un renseignement personnel concernant une autre personne physique et nuirait sérieusement à cette personne, à moins que cette dernière y consente par écrit.	22

Le délai moyen de traitement des demandes d'accès est de douze jours à compter de leur réception par le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels. Aucune demande n'a fait l'objet de mesures spéciales pour faciliter l'accès.

Au cours de la dernière année, 30 réponses à des demandes d'accès ont fait l'objet d'une demande de révision devant la Commission d'accès à l'information. De ce nombre, cinq ont fait l'objet d'un désistement. Par ailleurs, la Commission a rendu quatre décisions sur des demandes de révision qui avaient été produites entre 2011 et 2013 :

- une demande où la Commission a constaté que son intervention n'était plus requise;
- trois demandes rejetées.

34. Le refus partiel ou total peut être justifié par plus d'une disposition de la Loi sur l'accès.

LES ENTENTES DE COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS

En 2014, la Société a modifié ou remplacé dix-huit ententes existantes et elle en a conclu deux nouvelles :

Ententes existantes modifiées ou remplacées :

- Avenant aux treize ententes relatives au soutien communautaire des personnes ayant subi un traumatisme craniocérébral (TCC) modéré ou grave;
- Avenant à l'Entente avec le Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé afin d'y intégrer un plan de reprise des activités de la Société sur le réseau du Conseil, le cas échéant;
- Entente avec le ministre de la Santé et des Services sociaux pour les échanges de renseignements personnels relatifs aux hospitalisations de courte durée et aux chirurgies d'un jour nécessaires à l'application de l'Entente relative à la somme représentant le coût annuel des services de santé occasionnés par les accidents de la route;
- Protocole d'entente avec le ministre de la Sécurité publique concernant les demandes de renseignements dans le cadre de l'administration des programmes d'aide financière destinée aux victimes de sinistre;
- Entente avec le ministre de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion relative à la communication de renseignements personnels concernant la détention d'un certificat de sélection du Québec valide;
- Entente avec Experian Information Solution Incorporée relative à la communication de renseignements non personnels sur les véhicules immatriculés au Québec.

Nouvelles ententes :

- Entente avec la Régie de l'assurance maladie du Québec portant sur la communication de renseignements nécessaires à l'impartition du remboursement des médicaments couverts par l'assurance automobile;
- Entente avec l'Association québécoise des pharmaciens propriétaires relativement au système de remboursement automatisé des médicaments couverts par l'assurance automobile.

L'accès à l'égalité en emploi

Par ses programmes d'accès à l'égalité en emploi, le gouvernement cherche à assurer une meilleure représentation de la diversité québécoise au sein de la fonction publique. La Société souscrit pleinement à cet objectif gouvernemental, comme en font foi les résultats obtenus en 2014.

Au 31 décembre 2014, la Société comptait 3 522 employés, soit 2 797 employés réguliers et 725 employés occasionnels.

L'embauche en 2014

	EMPLOIS RÉGULIERS	EMPLOIS OCCASIONNELS	EMPLOIS D'ÉTUDIANTS	EMPLOIS DE STAGIAIRES	TOTAL
Nombre de personnes embauchées	229	105	119	52	505

LES FEMMES

Le taux d'embauche des femmes en 2014

	NOMBRE DE PERSONNES EMBAUCHÉES		TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES		
STATUTS D'EMPLOI	Femmes	Total	2014	2013	2012
Réguliers	165	229	72,1 %	56,4 %	74,9 %
Occasionnels	64	105	61,0 %	71,4 %	72,4 %
Étudiants	86	119	72,3 %	72,2 %	70,2 %
Stagiaires	30	52	57,7 %	72,4 %	74,5 %
Total	**345**	**505**	**68,3 %**	**69,7 %**	**73,2 %**

La proportion de femmes dans les différentes catégories d'emplois réguliers au 31 décembre 2014

CATÉGORIES D'EMPLOIS RÉGULIERS	NOMBRE D'EMPLOYÉS		PROPORTION DE FEMMES		
	Femmes	Total	2014	2013	2012
Personnel hors cadre	4	8	50,0 %	44,4 %	44,4 %
Personnel d'encadrement	86	183	47,0 %	45,5 %	47,9 %
Personnel professionnel[35]	641	1 118	57,3 %	55,7 %	54,5 %
Personnel technicien et assimilé	392	526	74,5 %	75,1 %	74,4 %
Personnel de bureau	521	692	75,3 %	75,3 %	75,7 %
Personnel agent de la paix	36	266	13,5 %	13,6 %	13,2 %
Personnel ouvrier	–	4	–	–	–
Total	**1 680**	**2 797**	**60,1 %**	**58,8 %**	**59,1 %**

LES MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, LES ANGLOPHONES, LES AUTOCHTONES ET LES PERSONNES HANDICAPÉES

Afin de représenter la diversité québécoise au sein de la fonction publique, le gouvernement du Québec a mis en place des programmes et des mesures pour favoriser l'embauche de membres de communautés culturelles, d'autochtones, d'anglophones et de personnes handicapées. Le gouvernement vise ainsi à ce qu'une personne embauchée sur quatre vienne de l'un ou l'autre de ces groupes cibles. La Société souscrit à cet objectif gouvernemental au moyen de son plan d'action portant sur la diversité.

Le taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2014

STATUTS D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE EN 2014	COMMUNAUTÉS CULTURELLES	AUTOCHTONES	ANGLOPHONES	PERSONNES HANDICAPÉES	TOTAL	TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES		
							2014	2013	2012
Réguliers	40	34	0	1	5	229	17,5 %	4,8 %	7,4 %
Occasionnels	18	16	1	0	1	105	17,1 %	10,3 %	13,9 %
Étudiants	14	12	1	1	0	119	11,8 %	14,9 %	15,7 %
Stagiaires	8	4	1	3	0	52	15,4 %	10,3 %	12,7 %
Total	**80**	**66**	**3**	**5**	**6**	**505**	**15,8 %**	**10,6 %**	**11,6 %**

Le taux d'embauche des membres des groupes cibles a progressé de façon importante depuis l'an dernier, passant de 10,6 % à 15,8 %. Cette amélioration peut notamment s'expliquer par des mesures de sensibilisation mises en place à la Société pour accroître la représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'organisation.

35. Y compris les ingénieurs, les avocats, les conseillers en gestion des ressources humaines, les médecins et les actuaires.

Le taux d'embauche des membres des groupes cibles dans la grande région de Montréal en 2014

	COMMUNAUTÉS CULTURELLES		AUTOCHTONES		ANGLOPHONES		PERSONNES HANDICAPÉES		TOTAL	
RÉGIONS	**Nombre**	**Taux**	**Nombre**	**Taux**	**Nombre**	**Taux**	**Nombre**	**Taux**	**Nombre**	**Taux**
06 – Montréal	48/116	41,4 %	0/116	–	2/116	1,7 %	1/116	0,9 %	51/116	44,0 %
13 – Laval	2/14	14,3 %	0/14	–	0/14	–	0/14	–	2/14	14,3 %
14 – Lanaudière	0/4	–	0/4	–	0/4	–	0/4	–	0/4	–
15 – Laurentides	0/5	–	0/5	–	0/5	–	0/5	–	0/5	–
16 – Montérégie	1/29	3,4 %	1/29	3,4 %	1/29	3,4 %	0/29	–	3/29	10,3 %
Total	**51/168**	**30,4 %**	**1/168**	**0,01 %**	**3/168**	**0,02 %**	**1/168**	**0,01 %**	**56/168**	**33,3 %**

La proportion de membres des groupes cibles occupant des emplois réguliers au 31 décembre 2014

	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS APPARTENANT AUX GROUPES CIBLES		PROPORTION DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES		
GROUPES CIBLES		**CIBLE 2014**	**2014**	**2013**	**2012**
Communautés culturelles	149	9 %	5,3 %	4,4 %	4,2 %
Autochtones	9	–	0,3 %	0,3 %	0,4 %
Anglophones	35	–	1,3 %	1,3 %	1,3 %
Personnes handicapées	42	2 %	1,5 %	1,6 %	1,6 %
Total	**235**		**8,4 %**	**7,6 %**	**7,5 %**

La proportion de membres des groupes cibles selon les catégories d'emplois réguliers au 31 décembre 2014

		GROUPES CIBLES				
CATÉGORIES D'EMPLOIS	**TOTAL DES EMPLOYÉS RÉGULIERS**	**Communautés culturelles**	**Autochtones**	**Anglophones**	**Personnes handicapées**	**Total**
Personnel hors cadre	8	–	–	–	–	–
Personnel d'encadrement	183	4	–	2	2	8
Personnel professionnel[36]	1 118	47	2	10	13	72
Personnel technicien et assimilé	526	15	2	2	15	34
Personnel de bureau	692	71	4	13	11	99
Personnel agent de la paix	266	12	1	8	1	22
Personnel ouvrier	4	–	–	–	–	–
Total	**2 797**	**149**	**9**	**35**	**42**	**235**

36. Y compris les ingénieurs, les avocats, les conseillers en gestion des ressources humaines, les médecins et les actuaires.

LES MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

Le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	2014
Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année (cohortes de 2014)	Aucun
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH (en prévision des cohortes débutant en 2014)	Aucun

Un projet a été amorcé en 2014. Il sera soumis au Centre de services partagés du Québec en 2015.

Les autres mesures ou actions

MESURE OU ACTION	GROUPES CIBLES VISÉS	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Demandes au service conseil en diversité liées au maintien et à l'intégration en emploi	Membres des communautés culturelles et personnes handicapées	2 demandes
Mise en ligne d'une page intranet sur les pratiques d'accommodement raisonnable	Tous	Ensemble du personnel
Mise en ligne d'un guide sur le traitement des demandes d'accommodement raisonnable pour les gestionnaires	Tous	Ensemble des gestionnaires
Visuel ou contenu reflétant la diversité dans les outils d'embauche, d'accueil et d'intégration : ◆ une section est réservée à l'identification des membres de groupes cibles dans l'offre de service; ◆ un formulaire d'accès à l'égalité est intégré à la pochette d'accueil des nouveaux employés; ◆ la diversité est présentée comme un incontournable au quotidien dans l'information d'accueil destinée aux nouveaux employés dans l'intranet.	Membres des communautés culturelles et personnes handicapées	Ensemble du personnel

L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration

La Société de l'assurance automobile du Québec a adopté sa nouvelle politique linguistique en 2012. Celle-ci a été officiellement approuvée par l'Office québécois de la langue française (OQLF) en 2013. Dès lors, des mesures ont été prises pour informer le personnel. Une version simplifiée de la politique a été mise en ligne dans l'intranet, des rencontres d'information auprès des comités de gestion des vice-présidences, de la Direction des affaires juridiques et de la Direction des communications ont été tenues à ce sujet et une boîte courriel pour répondre aux questions des employés a été créée. Des rencontres ont lieu ponctuellement afin d'éclairer des secteurs se questionnant sur l'application de la politique. En 2014, des rencontres ont également eu lieu avec des ministères et d'autres organismes de même qu'avec l'OQLF afin de discuter de l'application de la politique.

L'allègement réglementaire et administratif

La politique gouvernementale relative à l'allègement réglementaire et administratif vise à réduire de 20 % le coût (en valeur constante) des formalités administratives imposées aux entreprises en 2015, par rapport à 2004. La Société a évalué le coût de treize formalités administratives au cours de cet exercice.

La mise en place du service de changement d'adresse par Internet pour les entreprises, l'accroissement de l'utilisation des services liés aux prélèvements bancaires pour immatriculer et renouveler l'immatriculation des véhicules ainsi que les mesures liées aux services rendus aux personnes accidentées de la route (révision de formulaires de suivi médical des assurés) ont permis de réduire le coût des formalités de 4,7 % par rapport à 2004.

Les résultats atteints en 2014 sont globalement conformes à la planification établie dans le cadre du plan de réduction des formalités administratives pour les années 2012-2015. La Société poursuivra ses efforts en 2015 par l'implantation des dernières mesures visant le transport routier.

Le développement durable

Le plan d'action de développement durable 2011-2015 de la Société, révisé en 2013, comprend douze actions, qui visent l'atteinte de sept objectifs organisationnels.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui facilitent la mise en œuvre

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Promouvoir auprès du personnel et des partenaires le concept, les principes et la démarche de développement durable et en faciliter l'application à la Société

ACTION 1

Contribuer à la réalisation du plan gouvernemental de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable par la mise en œuvre d'activités

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2014
Pourcentage du personnel sensibilisé au concept et à la démarche de développement durable	80 % en 2011	**Cible atteinte en 2011**
Pourcentage du personnel ciblé ayant été formé	50 % en 2013	**Cible atteinte en 2012-2013**

- La Société a poursuivi ses démarches de sensibilisation auprès de son personnel en matière de développement durable relativement au cycle de vie du papier, à la santé environnementale et au gaspillage alimentaire;
- La formation à la prise en compte des principes de développement durable s'est poursuivie, notamment auprès du personnel associé à la réalisation de projets structurants en technologies de l'information et à des activités structurantes ayant un impact sur le traitement des réclamations d'assurance;
- Au total, 600 arbres ont été distribués au personnel du siège social à l'occasion du Mois de l'arbre et des forêts.

ACTION 2

Sensibiliser les partenaires aux engagements de la Société envers le développement durable

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2014
Nombre de partenaires sensibilisés	20 partenaires par année	**39 partenaires**

- La Société a continué, dans ses lettres d'attribution de subventions relatives à la sécurité routière, d'inclure un message sensibilisant différents organismes aux pratiques écoresponsables;
- Les ententes signées avec certains des partenaires de la Société comportaient également un volet sur le développement durable.

ACTION 3

Intégrer progressivement la prise en compte des principes de développement durable dans les projets structurants de la Société

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2014
Nombre de projets prenant en compte les principes de développement durable	5 projets en 2014	**9 projets**

- L'exercice de prise en compte des principes de développement durable a été intégré au parcours de développement de systèmes informatiques. Les activités de patrouille, de délivrance des permis de conduire et des plaques d'immatriculation, l'indemnisation des personnes accidentées et la gestion des points d'inaptitude sont au nombre des activités de la Société qui sont soutenues par les technologies de l'information;
- Des exercices de prise en compte des principes de développement durable ont été réalisés pour neuf projets structurants. Ces projets étaient liés, notamment, à la révision des contributions d'assurance 2016-2018, à l'implantation de la gestion allégée (*lean management*) comme méthode d'optimisation des processus et à la révision de l'écosystème véhiculaire des contrôleurs routiers.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Poursuivre le développement d'une culture de la prévention en matière de sécurité routière afin d'améliorer en continu le bilan routier

ACTION 4

Améliorer l'approche de prévention dans le cadre des programmes de la Société

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2014
Pourcentage de réalisation des activités planifiées annuellement visant l'amélioration de l'approche de prévention	100 %	**Cible atteinte en 2011-2012**

ACTION 5

Réaliser des activités permettant d'élargir l'échange et la diffusion d'information en matière de sécurité routière et de développement durable

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2014
Pourcentage de réalisation des activités planifiées annuellement	100 %	**100 %**

- Dans le cadre de la stratégie mobilisatrice en sécurité routière qui vise à renforcer la complémentarité et l'efficacité des activités de sensibilisation et de contrôle, la Société a recadré les activités relatives à la problématique de la distraction au volant;
- La Société a soutenu financièrement 28 activités publiques de sensibilisation menées par 26 partenaires, dont l'opération Bon pied, bon œil et la campagne 100 % vigilant;
- Les conseillers régionaux en sécurité routière ont participé à quelque 260 activités, entre autres auprès des jeunes, des aînés, des nouveaux arrivants et du grand public.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Adopter des modes de gestion préventive favorisant la santé, la sécurité et la qualité de vie du personnel

ACTION 6

Promouvoir des stratégies favorisant le bien-être et la qualité de vie du personnel

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2014
Pourcentage de réalisation des activités planifiées annuellement	100 %	**100 %**

- En 2014, 52 activités liées à la promotion de la santé et des services de prévention ont été offertes au personnel, ce qui a généré 18 753 participations. Ces activités portaient, entres autres, sur la nutrition, l'activité physique et la formation de sentinelles en milieu de travail. Quatre collectes de sang ont également été tenues;
- La page « Carrière » du site Web de la Société a été visitée à plus de 30 000 reprises.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Maintenir un excellent régime d'assurance automobile en bonne santé financière et protéger les personnes accidentées contre les pertes économiques et contre l'exclusion sociale

ACTION 7

Contribuer à la pérennité du régime d'assurance en indemnisant les personnes accidentées de façon juste et équitable, et ce, au meilleur coût possible

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2014
Taux de financement du régime	100 %	**118 %**
Déficit cumulé en date du 31 décembre 2010	0,8 milliard de dollars au 31 décembre 2015	**0,3 milliard de dollars au 31 décembre 2014**

- L'amélioration du bilan routier et la révision des pratiques en indemnisation ont eu un effet à la hausse sur le taux de financement;
- Les communications écrites pour la clientèle ne réclamant que le remboursement de frais ont été simplifiées. Le nombre de communications écrites envoyées à cette clientèle a diminué de 44 %, six mois après la mise en place de ces ajustements;
- Le taux d'inscription des personnes accidentées au dépôt direct des indemnités a augmenté d'un point de pourcentage en 2014, atteignant 65 %.

ACTION 8

Mettre en œuvre des mesures visant à protéger les personnes accidentées contre les pertes économiques et l'exclusion sociale

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2014
Nombre de nouvelles mesures mises en œuvre annuellement	1 nouvelle mesure mise en œuvre par année	**1 nouvelle mesure**

- La Société a révisé les modalités de fonctionnement entourant la réinsertion professionnelle de la clientèle n'étant plus en mesure d'exercer l'emploi occupé au moment de l'accident. L'objectif est de cibler une solution durable avec le client, tenant compte de l'ensemble de ses besoins.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Favoriser une approche de concertation afin de tenir compte des besoins et des préoccupations de la population dans les décisions

ACTION 9

Mener des activités de consultation et de concertation auprès de la population et des clientèles

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2014
Pourcentage de réalisation des activités planifiées annuellement	100 %	**100 %**

- En 2014, la Société a réalisé trois sondages auprès de la clientèle « citoyens ». Ceux-ci ont permis de connaître la satisfaction et les attentes de la clientèle ayant effectué une transaction en personne ou à distance, c'est-à-dire à l'aide du Web, de la réponse vocale interactive, par la poste ou dans une institution financière.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisition écoresponsable au sein des ministères et des organismes gouvernementaux

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Promouvoir la consommation responsable au sein de l'organisation et appliquer des mesures de gestion environnementale

ACTION 10

Adopter et mettre en œuvre une politique d'approvisionnement responsable

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2014
Adoption de la politique d'approvisionnement responsable	Adoption en 2014	**Reportée à 2015**

- La révision de la politique d'acquisition de biens et services de la Société a débuté en 2014. L'intégration de 34 nouvelles mesures de gestion contractuelle à la politique ainsi que de spécifications écoresponsables est prévue pour 2015.

ACTION 11

Adopter et mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la politique pour un gouvernement écoresponsable

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2014
Date d'adoption du cadre de gestion environnementale	Adoption en 2011	**Cible atteinte en 2011**

En 2014, le plan de gestion environnementale de la Société contenait 20 interventions qui ont toutes été réalisées.

Consommation de carburant :

- En 2014, la Société a misé sur l'optimisation de la gestion de son parc de véhicules. La consommation de carburant de son parc de véhicules administratifs de même que les émissions de gaz à effet de serre qu'il engendre ont diminué de près de 20 % en 2014, par rapport à 2011;
- La plateforme de covoiturage en ligne SAAQCovoiture.ca est désormais offerte à tous les employés. Ce nouveau service traduit la motivation de la Société d'être une organisation engagée en matière de mobilité durable.

Gestion des matières résiduelles :

- Les projets de construction et d'aménagement des nouveaux postes de contrôle intègrent maintenant des spécifications inspirées de la norme LEED. Ainsi, en 2014, lors de la construction du poste de contrôle à Témiscouata-sur-le-Lac, 60 % des résidus générés ont été détournés de l'enfouissement;
- En 2014, à la suite d'un changement de fournisseur d'uniformes de travail, près de 300 pièces de vêtement en surplus d'inventaire ont été remises au réseau des centres de formation en entreprise et récupération (CFER). Le réseau, qui soutient les jeunes en difficulté dans l'apprentissage d'un métier, procédera à la dépersonnalisation sécurisée des vêtements. Cette intervention, à coût nul pour la Société, a permis de détourner ces pièces de vêtement de l'incinération.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Soutenir la création, la production et la diffusion dans tous les secteurs du système culturel québécois afin d'en assurer le développement

OBJECTIF 2 DE L'AGENDA 21 DE LA CULTURE

Valoriser le rôle des artistes, des créateurs de toutes disciplines et des professionnels de la culture en tant que porteurs du renouvellement de l'identité culturelle québécoise et vecteurs de la diversité de ses expressions culturelles. Soutenir la création, la production et la diffusion sur tout le territoire, en protégeant la liberté d'expression et en responsabilisant l'ensemble des acteurs de la société envers l'importance d'assurer le développement viable du secteur culturel québécois

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Agir en acteur de premier plan pour améliorer le bilan routier

ACTION 12

Concevoir des campagnes de sensibilisation novatrices sur la sécurité routière en recourant à la créativité de ressources du secteur culturel québécois telles que des comédiens professionnels, des concepteurs publicitaires et des réalisateurs affiliés à des maisons de production pour soutenir et faire connaître les artisans de ces campagnes

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2014
Nombre de campagnes réalisées	4 campagnes par année d'ici 2015	**7 campagnes**

- Des campagnes de sensibilisation de masse portant sur la vitesse, le port de la ceinture, l'alcool, la drogue, la fatigue et le texto au volant ainsi que les piétons ont été réalisées afin de répondre à l'objectif 2 de l'Agenda 21 de la culture du Québec. On peut voir ces campagnes sur le site Web de la Société.

La Politique de financement des services en permis et immatriculation

La dernière révision tarifaire pour l'ensemble des services en permis et immatriculation remonte à 1991. Toutefois, depuis 2011, les tarifs sont indexés au 1er janvier de chaque année. Le taux d'indexation correspond à la variation annuelle de l'indice moyen d'ensemble, pour le Québec, des prix à la consommation, sans les boissons alcoolisées et les produits du tabac, pour la période de douze mois qui se termine le 30 septembre de l'année qui précède celle pour laquelle un tarif doit être indexé.

Depuis 2013, la Société est responsable de la fixation des tarifs des services rendus aux usagers du réseau routier.

Le taux de financement actuel pour l'ensemble des activités en permis et immatriculation est de 104 % (101 % en 2013). Les services tarifés aux usagers du réseau routier constituent la principale source de financement de ces activités. La note 3 des états financiers de la Société présente le détail.

Les mesures de réduction des dépenses – Dépenses de certains organismes et fonds spéciaux

L'article 59 de la Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 20 novembre 2012 (LQ 2013, c. 16) précise que, pour chacun des exercices débutant pendant les années financières 2013-2014 et 2014-2015, le ministre des Finances, de concert avec le président du Conseil du trésor, élabore et propose au Conseil du trésor des modalités selon lesquelles les dépenses des organismes autres que budgétaires et des fonds spéciaux seront réduites.

Une cible de réduction des dépenses de 5 millions de dollars a été transmise à la Société pour l'exercice financier du gouvernement se terminant le 31 mars 2015.

En 2013, la Société a élaboré un plan d'affaires visant le retour à l'équilibre budgétaire et le remboursement du déficit cumulé par l'obtention de gains de productivité obtenus à la suite de la modernisation de ses services et de ses processus. Les actions prévues dans ce plan permettront de respecter la cible, ce qui pourra être confirmé dans le rapport annuel de gestion 2015.

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

En 2014, la Société a effectué certains travaux afin de répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec formulées dans les trois rapports suivants.

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC 2011-2012, AUTOMNE 2011 – CHAPITRE 6 – INDEMNISATION DES PERSONNES AYANT SUBI UN ACCIDENT

Ce rapport porte sur les dossiers d'indemnisation jugés à risque élevé de prolongation de l'invalidité, des dossiers de personnes grièvement blessées ou décédées et des dossiers faisant partie de la catégorie longue durée.

Un plan d'action a été élaboré et mis de l'avant pour répondre à cette recommandation. À la lumière des travaux accomplis dans le cadre de ce plan d'action, le Vérificateur général du Québec en est venu à la conclusion que la Société avait répondu aux préoccupations exprimées et qu'elle avait contribué à l'application de la totalité des recommandations formulées initialement.

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC 2012-2013, PRINTEMPS 2012 CHAPITRE 5 SÉCURITÉ ROUTIÈRE DES VÉHICULES LOURDS

Ce rapport porte sur l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, le suivi de leur comportement de même que la performance et la reddition de comptes. Toutes les recommandations formulées par le Vérificateur général à la suite de cette vérification ont été approuvées par la Société.

Un plan d'action évolutif a été élaboré en tenant compte des premiers résultats d'analyse. Au cours de l'année 2014, différents processus ont été revus et implantés afin de répondre au plan d'action convenu. Bien que la majorité des recommandations ait été réalisée conformément aux échéanciers établis, les travaux se poursuivront en 2015 afin d'assurer l'intégration des nouveaux processus en conformité avec les façons de faire.

RAPPORT AUX RESPONSABLES DE LA GOUVERNANCE ET À LA DIRECTION EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2014

Ce rapport présente les recommandations formulées, par le Vérificateur général du Québec et PricewaterhouseCoopers, aux responsables de la gouvernance et à la direction à la suite des travaux d'audit des états financiers.

Afin de répondre à ces recommandations, des actions ont été réalisées, ce qui a permis aux coauditeurs de conclure que la totalité des recommandations adressées à la Société a donné lieu à des progrès satisfaisants. De plus, aucune nouvelle recommandation n'a été transmise aux responsables de la gouvernance et à la direction de la Société.

ANNEXES

176 LES LOIS ET RÈGLEMENTS APPLIQUÉS PAR LA SOCIÉTÉ

176 Lois du Québec

179 Lois du Canada

180 LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET VICE-PRÉSIDENTS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

LES LOIS *et règlements appliqués par la Société*

La présente annexe contient la liste des lois et des règlements qui sont appliqués, en tout ou en partie, par la Société.

Lois du Québec

- Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (RLRQ, c. S-11.011)

LOI SUR L'ASSURANCE AUTOMOBILE (RLRQ, C. A-25)

- Règlement d'application de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r. 1)
- Règlement sur les atteintes permanentes (A-25, r. 2)
- Règlement sur les contributions d'assurance (A-25, r. 3.1)
- Règlement sur la définition de certains mots et expressions aux fins de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r. 5)
- Règlement sur les délais de transmission des rapports médicaux aux fins de l'assurance automobile (A-25, r. 6)
- Règlement sur la détermination des revenus et des emplois et sur le versement de l'indemnité visée à l'article 83.30 de la Loi (A-25, r. 7)
- Règlement sur les exemptions relatives à l'obligation d'être titulaire d'un contrat d'assurance de responsabilité (A-25, r. 8)
- Règlement sur l'indemnisation prévue au chapitre II du titre IV de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r. 9)
- Règlement sur l'indemnité forfaitaire pour préjudice non pécuniaire (A-25, r. 10)
- Règlement sur certaines indemnités forfaitaires mentionnées à l'article 44 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r. 11)
- Règlement sur les indemnités payables en vertu du titre II de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r. 12)
- Règlement sur le paiement en un versement unique d'une indemnité de remplacement du revenu (A-25, r. 13)
- Règlement sur le remboursement de certains frais (A-25, r. 14)
- Règlement sur le revenu (A-25, r. 15)
- Règlement sur le traitement de demandes d'indemnité et de révision et sur le recouvrement des dettes dues à la Société de l'assurance automobile du Québec (A-25, r. 16)

CODE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE (RLRQ, C. C-24.2)

- Arrêté ministériel concernant l'accès à la conduite de véhicules lourds (C-24.2, r. 0.1)
- Arrêté ministériel concernant l'accès aux chemins publics des véhicules à basse vitesse (C-24.2, r. 0.2)
- Arrêté ministériel concernant l'accès aux chemins publics des véhicules routiers inondés (C-24.2, r. 0.3)
- Arrêté ministériel concernant l'accès aux chemins publics des véhicules routiers munis d'un poste de conduite à droite (C-24.2, r. 1)
- Arrêté ministériel concernant l'approbation des balances (C-24.2, r. 4)

- Approbation des sonomètres et autres instruments utilisés dans le cadre du Projet pilote relatif au contrôle du niveau sonore du système d'échappement d'une motocyclette et d'un cyclomoteur (C-24.2, r. 5.2)[37]
- Approbation des sonomètres et autres instruments utilisés dans le cadre du Projet pilote relatif au contrôle du niveau sonore du système d'échappement d'une motocyclette et d'un cyclomoteur (C-24.2, r. 5.3)
- Règlement sur les casques protecteurs (C-24.2, r. 6)
- Arrêté ministériel concernant la circulation des bicyclettes sur les accotements (C-24.2, r. 6.1)
- Règlement sur les commerçants et les recycleurs (C-24.2, r. 7)
- Règlement sur les conditions d'accès à la conduite d'un véhicule routier relatives à la santé des conducteurs (C-24.2, r. 8)
- Règlement sur l'échange de permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République française (C-24.2, r. 10)
- Règlement sur une entente de réciprocité en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et The National Police Agency de la République de Corée (C-24.2, r. 14)
- Règlement donnant effet à l'Entente de réciprocité en matière d'échange de permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la Confédération suisse (C-24.2, r. 15)
- Règlement donnant effet à l'Entente de réciprocité en matière de reconnaissance de permis de conduire entre le gouvernement du Québec et la République d'Autriche (C-24.2, r. 15.1)
- Règlement sur une entente de réciprocité entre le Québec et l'État de New York concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r. 16)
- Règlement sur une entente de réciprocité sous forme d'échange de lettres entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Japon concernant l'échange des permis de conduire (C-24.2, r. 17)
- Règlement donnant effet à l'Entente en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et la Driver and Vehicle Licensing Agency (C-24.2, r. 18)
- Règlement donnant effet à l'Entente en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et le ministère de l'Infrastructure et de l'Environnement du Royaume des Pays-Bas (C-24.2, r. 18.1)
- Règlement donnant effet à l'Entente en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et le ministère fédéral des Transports, de la Construction et des Affaires urbaines de la République fédérale d'Allemagne (C-24.2, r. 18.2)
- Règlement donnant effet à l'Entente en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et The Driver and Vehicle Agency (Northern Ireland) (C-24.2, r. 18.3)
- Règlement donnant effet à l'Entente en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et The Isle of Man, Department of Infrastructure, Driver and Vehicle Licensing Office (C-24.2, r. 18.4)
- Règlement sur une entente entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État de New York en matière de vérification mécanique des autobus (C-24.2, r. 19)
- Règlement sur une entente entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État du Maine concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r. 20)
- Règlement sur une entente entre le ministère de la Défense nationale du Canada et le ministère des Transports du Québec concernant les permis de conduire et certaines infractions criminelles aux règles de la circulation routière (C-24.2, r. 21)
- Règlement sur une entente entre le Québec et la province de l'Ontario concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r. 22)
- Règlement donnant effet à l'Entente visant l'échange des permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Royaume de Belgique (C-24.2, r. 23)
- Règlement sur les ententes de réciprocité entre le gouvernement du Québec et les provinces, les territoires canadiens et certains États américains en matière d'immatriculation des véhicules de commerce (C-24.2, r. 24)
- Règlement sur les exemptions de l'application du titre VIII.1 du Code de la sécurité routière (C-24.2, r. 25)
- Règlement sur les frais de remorquage et de garde des véhicules routiers saisis (C-24.2, r. 26)
- Règlement sur les frais exigibles en vertu du Code de la sécurité routière et sur la remise des objets confisqués (C-24.2, r. 27)
- Règlement sur les heures de conduite et de repos des conducteurs de véhicules lourds (C-24.2, r. 28)
- Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers (C-24.2, r. 29)

37. Ce règlement a été remplacé par l'arrêté ministériel 2014-09 (en vigueur le 6 août 2014; voir chapitre C-24.2, r. 5.3).

- Règlement sur les normes d'arrimage (C-24.2, r. 30)
- Règlement sur les normes de charges et de dimensions applicables aux véhicules routiers et aux ensembles de véhicules routiers (C-24.2, r. 31)
- Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers (C-24.2, r. 32)
- Règlement désignant les passages à niveau où les conducteurs de certains véhicules routiers sont dispensés de l'obligation d'immobiliser leur véhicule (C-24.2, r. 33)
- Règlement sur les permis (C-24.2, r. 34)
- Règlement sur le permis spécial de circulation (C-24.2, r. 35)
- Règlement sur le permis spécial de circulation d'un train routier (C-24.2, r. 36)
- Règlement sur les points d'inaptitude (C-24.2, r. 37)
- Projet pilote relatif à la circulation d'autobus urbains sur des tronçons d'accotements d'autoroutes (C-24.2, r. 37.1)
- Projet pilote relatif au contrôle du niveau sonore du système d'échappement d'une motocyclette et d'un cyclomoteur (C-24.2, r. 37.2)
- Projet pilote relatif à la reprogrammation de modules de commande électronique de sac gonflable (C-24.2, r. 38)
- Projet pilote relatif au recyclage des modules de sacs gonflables frontaux non déployés (C-24.2, r. 39)
- Projet pilote relatif au transport d'une bicyclette sur un support installé à l'avant d'un autobus ou d'un minibus (C-24.2, r. 39.1)
- Règlement sur le rapport d'accident (C-24.2, r. 40)
- Règlement sur la signalisation routière (C-24.2, r. 41)
- Tarif pour l'application de l'article 194 du Code de la sécurité routière (C-24.2, r. 42)
- Règlement sur le transport des matières dangereuses (C-24.2, r. 43)
- Règlement sur l'utilisation d'antidérapants sur les pneus de certains véhicules routiers (C-24.2, r. 44)
- Règlement sur l'utilisation des pneus conçus spécifiquement pour la conduite hivernale (C-24.2, r. 45)
- Arrêté ministériel concernant l'utilisation des motocyclettes à 3 roues (C-24.2, r. 46)
- Règlement sur les véhicules d'urgence et les véhicules munis de feux jaunes clignotants ou pivotants (C-24.2, r. 49)
- Arrêté ministériel concernant les véhicules lourds dont le limiteur de vitesse doit être activé et réglé à une vitesse maximale de 105 km/h (C-24.2, r. 50)
- Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées (C-24.2, r. 51)
- Règlement sur les vignettes d'identification pour l'utilisation des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées (C-24.2, r. 52)
- Règlement concernant la visibilité et la circulation des machines agricoles d'une largeur de plus de 2,6 mètres (C-24.2, r. 52.1)

LOI CONCERNANT LES PROPRIÉTAIRES, LES EXPLOITANTS ET LES CONDUCTEURS DE VÉHICULES LOURDS (RLRQ, C. P-30.3)

- Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (P-30.3, r. 1)

LOI SUR LA QUALITÉ DE L'ENVIRONNEMENT (RLRQ, C. Q-2)

- Règlement sur les normes environnementales applicables aux véhicules lourds (Q-2, r. 33)

LOI CONCERNANT LES SERVICES DE TRANSPORT PAR TAXI (RLRQ, C. S-6.01)

- Règlement sur les services de transport par taxi (S-6.01, r. 3)

LOI SUR LA TAXE DE VENTE DU QUÉBEC (RLRQ, C. T-0.1)

- Règlement sur la taxe de vente du Québec (T-0.1, r. 2)

LOI CONCERNANT LA TAXE SUR LES CARBURANTS (RLRQ, C. T-1)

- Règlement d'application de la Loi concernant la taxe sur les carburants (T-1, r. 1)

LOI SUR LES TRANSPORTS (RLRQ, C. T-12)

- Règlement sur l'ajout et l'utilisation de lampes stroboscopiques sur les véhicules routiers affectés au transport des écoliers (T-12, r. 0.01)[38]
- Règlement sur l'ajout et l'utilisation de lampes stroboscopiques sur les véhicules routiers affectés au transport des écoliers (T-12, r. 0.02)
- Décret concernant l'exclusion de certains biens et matières de la définition de « transport routier des marchandises » (T-12, r. 5)
- Règlement sur les exigences applicables aux connaissements (T-12, r. 6)
- Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition et aux contrats de services (T-12, r. 7)
- Règlement sur la formation des conducteurs d'autobus et de minibus affectés au transport des écoliers et de véhicules affectés au transport des élèves (T-12, r. 8)
- Règlement sur la location des autobus (T-12, r. 10)
- Règlement sur le transport par autobus (T-12, r. 16)
- Règlement sur les véhicules routiers affectés au transport des élèves (T-12, r. 17)
- Règlement sur l'accroissement temporaire du nombre d'autobus affectés au transport des touristes transitant par les aéroports internationaux de Montréal, l'aéroport international Jean-Lesage et les ports de Montréal et de Québec (Décret 927-2001 du 9 août 2001)

Lois du Canada

- Loi sur les transports routiers (L.R.C. (1985), c. 29, 3e suppl.)
- Code criminel (L.R.C. (1985), c. C-46)
- Loi réglementant certaines drogues et autres substances (L.C. 1996, c. 19)

38. Ce règlement a cessé d'être en vigueur le 22 juin 2014.

LE CODE D'ÉTHIQUE

et de déontologie des administrateurs et vice-présidents de la Société de l'assurance automobile du Québec

Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et vice-présidents de la Société de l'assurance automobile du Québec est aussi disponible sur le site Web de la Société à la section « Accès aux documents administratifs »[39].

PRÉAMBULE

La Société a pour mission de protéger les personnes contre les risques liés à l'usage de la route.

À cette fin, elle mène des actions de promotion de la sécurité routière et de prévention, elle fixe les contributions d'assurance et gère le patrimoine fiduciaire, elle gère l'accès au réseau routier, elle surveille et contrôle le transport routier des personnes et des biens, elle indemnise les personnes accidentées de la route et facilite leur réadaptation.

La Société a pour vision d'être reconnue comme une organisation performante inspirant confiance et faisant preuve d'innovation et d'agilité dans la réalisation de sa mission, grâce à la force de son équipe, à l'apport de ses partenaires, à son modèle d'affaires intégré et à ses actions et services ciblés et adaptés.

La Société recherche la meilleure performance possible dans l'exécution de tous ses mandats. Agissant comme chef de file en matière de sécurité routière, elle souhaite rallier ses partenaires et obtenir le concours des usagers de la route en vue de faire du bilan des victimes de la route au Québec l'un des meilleurs au monde. En tant qu'assureur public de dommages corporels, elle aspire à l'excellence et fait en sorte que les personnes accidentées soient traitées avec respect et reçoivent les indemnités et services prévus par la couverture d'assurance.

À ces fins et aux fins de préserver et de renforcer la confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de la Société tout en favorisant l'efficacité, la transparence et l'imputabilité des composantes de leur direction, les membres du conseil d'administration adoptent le code d'éthique et de déontologie qui suit.

39. www.saaq.gouv.qc.ca/diffusion/sites/default/files/50019.pdf.

SECTION I

DISPOSITIONS PRÉLIMINAIRES

1.1 Définitions

« **administrateur** » : désigne tout membre du conseil d'administration de la Société, y compris le président et chef de la direction.

« **contrat** » : comprend un projet de contrat.

« **entreprise** » : désigne toute forme d'unité économique de production de biens ou de services ou toute autre affaire à caractère commercial, industriel ou financier, ou association.

1.2 Champs d'application

Le présent code s'applique aux administrateurs et aux vice-présidents de la Société dans la mesure qui y est prévue.

1.3 Interprétation

Le présent code n'a pas pour objet de restreindre la portée des principes d'éthique et des règles de déontologie énoncés dans les lois et règlements qui s'appliquent aux administrateurs et aux vice-présidents, notamment le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (R.R.Q. c. M-30, r.0.1).

En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

En cas de doute, l'administrateur ou le vice-président doit agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles.

Dans le présent code, l'interdiction de poser un geste inclut la tentative de poser ce geste ou l'incitation à le poser.

SECTION II

PRINCIPES D'ÉTHIQUE

2.1 Bonne gouvernance

L'administrateur assure la bonne gouvernance de la Société dans une optique visant l'efficacité, la transparence et la responsabilité.

En particulier, dans le cadre de la mission de la Société à titre de fiduciaire, l'administrateur veille également à préserver son indépendance de façon à assurer la pleine administration et la conservation du patrimoine distinct du Fonds d'assurance automobile du Québec, ci-après nommé « le Fonds », et à le faire fructifier, à l'accroître et à en réaliser l'affectation.

2.2 Mission, vision, valeurs

L'administrateur ou le vice-président contribue, dans le cadre de ses fonctions, à la réalisation de la mission et de la vision de la Société ainsi qu'à sa bonne administration.

À cet égard, il fait preuve de leadership notamment dans la promotion et la mise en œuvre des valeurs organisationnelles de la Société que sont l'engagement, la rigueur, la cohérence et le respect.

Ces valeurs lui servent de repères notamment dans ses relations avec les citoyens, le personnel et les partenaires de la Société ainsi que dans les opérations d'acquisition de biens et de services.

2.3 Culture éthique

L'administrateur ou le vice-président favorise l'implantation d'une culture organisationnelle où le respect de l'éthique est reconnu et valorisé.

En particulier, l'administrateur ou le vice-président encourage la transparence et le respect de l'éthique auprès des personnes qui communiquent avec lui dans le cadre d'activités de lobbyisme.

SECTION III

RÈGLES DÉONTOLOGIQUES

3.1 Devoirs généraux

L'administrateur ou le vice-président doit, dans le respect du droit et dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés, agir dans l'intérêt de la Société et, le cas échéant, dans le meilleur intérêt des buts poursuivis par le Fonds.

Il doit agir avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité et équité, et faire preuve d'assiduité.

Dans l'exécution de ses fonctions, il fait bénéficier ses collègues et la Société des connaissances et aptitudes qu'il a acquises au cours de sa carrière.

Il doit, de plus, organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

SOUS-SECTION I

Discrétion et respect de la confidentialité

3.1.1 Discrétion

L'administrateur ou le vice-président est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

Il doit adopter une attitude de retenue dans ses conversations, notamment afin de ne pas favoriser une partie au détriment d'une autre dans les liens professionnels qu'elle a ou pourrait avoir avec la Société.

3.1.2 Respect de la confidentialité

L'administrateur ou le vice-président assure et préserve à tout moment la confidentialité des informations qu'il obtient dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

Il doit veiller à la destruction sécuritaire de tout document confidentiel lorsque ce dernier n'est plus nécessaire à l'exécution de son mandat.

SOUS-SECTION 2

Loyauté et intégrité

3.2.1 Exclusivité des fonctions

Le président et chef de la direction ou le vice-président exerce ses fonctions de façon exclusive, sauf si le gouvernement ou, le cas échéant, le conseil d'administration le nomme ou le désigne à d'autres fonctions.

Il peut cependant, avec l'autorisation du président du conseil, exercer des activités didactiques rémunérées de même que des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

3.2.2 Organisme sans but lucratif

Un administrateur ou un vice-président de la Société ne peut siéger comme membre du conseil d'administration d'un organisme sans but lucratif subventionné par la Société.

3.2.3 Efficacité des fonctions

Le président et chef de la direction ou le vice-président doit éviter d'occuper des fonctions ou d'être lié par des engagements qui l'empêchent de consacrer à sa fonction le temps et l'attention que requiert l'exercice normal de celle-ci.

Les autres administrateurs doivent consacrer à leur fonction le temps et l'attention raisonnablement requis qui, dans les circonstances, assurent leur participation efficace aux travaux du conseil et de ses comités, le cas échéant.

Le président du conseil, le président et chef de la direction ou le vice-président qui veut se présenter à une charge publique élective se réfère aux articles 20 à 26 du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

3.2.4 Neutralité politique

Les décisions d'un administrateur ou d'un vice-président, prises dans l'exercice de ses fonctions, doivent être indépendantes de toute considération politique partisane.

3.2.5 Devoir de réserve

Le président du conseil d'administration, le président et chef de la direction ou tout vice président doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

3.2.6 Respect de l'organisation

L'administrateur ou le vice-président doit éviter tout comportement incompatible avec les exigences de ses fonctions et, en particulier, qui serait susceptible de discréditer la Société, de porter atteinte à sa crédibilité ou à sa réputation ou de compromettre la confiance des citoyens et de ses partenaires.

3.2.7 Avantage

L'administrateur ou le vice-président ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter, pour lui-même ou pour un tiers, une faveur ou un avantage indu.

Il ne peut notamment accepter ni solliciter, de la part d'une personne ou d'une entreprise faisant affaire avec la Société ou agissant au nom ou au bénéfice d'une telle personne ou entreprise, aucun avantage destiné à l'influencer dans l'exercice de ses fonctions ou à générer des expectatives en ce sens.

En tout temps, il doit préserver son objectivité, son impartialité et sa crédibilité à titre d'administrateur ou de vice-président.

3.2.8 Cadeau, avantage, marque d'hospitalité

L'administrateur ou le vice-président ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage ou d'une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

3.2.9 Utilisation des biens de la Société

L'administrateur ou le vice-président ne peut confondre les biens de la Société ou du Fonds avec ses biens personnels et il ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

3.2.10 Utilisation de l'information

L'administrateur ou le vice-président n'utilise pas à son profit personnel ni au profit personnel d'un tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

3.2.11 Non-ingérence

L'administrateur s'abstient d'utiliser son statut d'administrateur pour tenter d'influencer la décision d'un fonctionnaire dans un dossier dont celui-ci assume la responsabilité.

3.2.12 Après-mandat – avantages indus

Après avoir quitté ses fonctions, l'administrateur ou le vice-président doit s'abstenir de tirer indûment des avantages de ses fonctions antérieures au sein de la Société.

3.2.13 Après-mandat – activités interdites

Après avoir quitté ses fonctions, l'administrateur ou le vice-président ne peut, dans l'année qui suit, agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à toute autre opération à laquelle la Société est partie ou sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Réciproquement, aucun administrateur ou vice-président en exercice ne peut, dans les conditions prévues à l'alinéa précédent, traiter avec un ancien administrateur ou vice-président.

3.2.14 Après-mandat – confidentialité

L'ex-administrateur ou l'ex-vice-président demeure soumis aux obligations de discrétion et de confidentialité suivantes :

a) il ne doit divulguer aucune information confidentielle obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses anciennes fonctions et

b) il ne doit donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Société, un autre organisme, une entreprise ou un tiers avec lequel il a eu des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la date de cessation de ses fonctions.

3.2.15 Rémunération

Pour les règles concernant sa rémunération et ses allocations ou indemnités de départ, l'administrateur ou le vice-président se réfère aux articles 27 à 33 du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

SOUS-SECTION 3

Impartialité

3.3.1 Impartialité

L'administrateur ou le vice-président prend les décisions inhérentes à ses fonctions avec objectivité et indépendance.

Il ne peut exercer ses fonctions dans son propre intérêt ni dans celui d'un tiers.

Il évite de se laisser influencer par des offres d'emploi.

3.3.2 Conflit d'intérêts – obligation de prévention

L'administrateur ou le vice-président doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions. Il doit éviter de se placer dans toute situation pouvant jeter un doute raisonnable sur sa capacité de s'acquitter de ses devoirs avec une loyauté sans partage.

Est une situation de conflit d'intérêts toute situation dans laquelle l'administrateur ou le vice-président a un intérêt personnel, pécuniaire ou moral suffisant pour que celui-ci l'emporte, ou risque de l'emporter, sur l'intérêt de la Société ou du Fonds. Il n'est pas nécessaire que l'administrateur ait réellement profité de sa charge pour servir ses intérêts ou qu'il ait contrevenu aux intérêts de la Société ou du Fonds. Le risque que cela se produise est suffisant.

3.3.3 Conflit d'intérêts – interdiction

Le président et chef de la direction ou le vice-président ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Société ou du Fonds.

Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence. Dans l'intervalle, les articles 3.3.4, 3.3.6 et 3.3.7 s'appliquent.

Tout autre administrateur ayant un tel intérêt doit, sous peine de révocation, se conformer aux dispositions des articles 3.3.4 et 3.3.6.

3.3.4 Conflit d'intérêts – divulgation des intérêts et abstention

L'administrateur ou le vice-président doit divulguer par écrit au président du conseil tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association et qui serait susceptible de le placer en conflit d'intérêts. Il en est ainsi, notamment, dans les cas suivants :

a) lorsqu'il est partie à un contrat avec la Société ou le Fonds;

b) lorsqu'il a un intérêt direct ou indirect avec une entreprise partie à un contrat avec la Société ou le Fonds ou

c) lorsqu'il est administrateur, dirigeant ou employé de cette entreprise.

Tout administrateur doit également divulguer au président du conseil d'administration tout autre intérêt direct ou indirect qu'il a dans une question considérée par le conseil.

Toutefois, lorsque l'administrateur en cause est le président du conseil d'administration, la divulgation doit être faite au secrétaire du conseil d'administration.

Tient lieu de divulgation écrite la divulgation orale de l'administrateur qui est consignée au procès-verbal des délibérations du conseil.

L'administrateur ou vice-président doit s'abstenir de participer à toute délibération ou vote sur une question reliée à cet intérêt et ne doit tenter en aucune façon d'influencer la décision s'y rapportant.

Il doit se retirer de la réunion pour la durée des délibérations et du vote sur cette question.

3.3.5 Conflit d'intérêts – exception – conditions de travail générales

Les articles 3.3.2 et 3.3.3 n'empêchent pas un administrateur ou un vice-président de se prononcer sur des mesures d'application générale ayant trait aux conditions de travail au sein de la Société et par lesquelles il serait aussi visé.

3.3.6 Conflit d'intérêts – délai de divulgation

La divulgation visée à l'article 3.3.4 se fait dès que possible après la survenance du fait qui risque de mettre l'administrateur ou le vice-président en conflit d'intérêts, à savoir, selon la première éventualité :

a) dès qu'il apprend que le sujet est inscrit à l'ordre du jour d'une réunion du conseil, d'un comité ou d'une autre réunion à laquelle il est convoqué;

b) dès qu'il a connaissance d'un contrat visé qui, dans le cadre des activités normales de la Société, ne requiert pas l'approbation des administrateurs ni l'approbation du vice-président;

c) dès qu'il a acquis un intérêt après la conclusion du contrat ou la décision concernée;

d) dès qu'il est devenu administrateur ou vice-président après la conclusion du contrat ou la décision concernée.

3.3.7 Divulgation de droits contre la Société

L'administrateur ou le vice-président doit dénoncer par écrit au président du conseil les droits qu'il peut faire valoir contre la Société ou le Fonds, en indiquant leur nature et leur valeur, dès la naissance de ces droits ou dès qu'il en a connaissance.

3.3.8 Déclaration annuelle d'intérêts

L'administrateur ou le vice-président doit remettre au président du conseil, dans les 60 jours suivant sa nomination et le 31 janvier de chaque année où il demeure en fonction, une déclaration d'intérêts rédigée dans la forme prévue. Cette déclaration contient les informations suivantes :

a) le nom des entreprises dans lesquelles il détient, directement ou indirectement, des valeurs mobilières, parts sociales incluses, ou d'autres biens, en précisant la nature et la quantité, exprimée en nombre et en proportion, des valeurs mobilières détenues ainsi que la valeur des autres biens;

b) le nom des entreprises dans lesquelles il exerce des fonctions ou dans lesquelles il a un intérêt significatif direct ou indirect sous forme de créance, droit, priorité, hypothèque ou avantage financier ou commercial;

c) le nom des associations dont il est membre ou dans lesquelles il exerce des fonctions en précisant ses fonctions, le cas échéant, ainsi que les objets visés par cette association.

L'administrateur ou le vice-président qui n'a aucun des intérêts ci-dessus remplit une déclaration à ce sujet et la remet au président du conseil.

L'administrateur ou le vice-président doit également produire une telle déclaration dans les 30 jours suivant la survenance d'un changement significatif à son contenu.

Les entreprises et associations visées au présent article sont celles dont le domaine d'activité est lié à ceux de la Société ou à l'administration du Fonds, notamment :

a) les services aux personnes accidentées fournis en vertu de la Loi sur l'assurance automobile, y compris la réadaptation;

b) les services aux usagers de la route, y compris les services concernant le permis de conduire, l'immatriculation et les licences de commerçants ou de recycleurs;

c) les services en matière de sécurité routière, y compris les normes de sécurité des véhicules routiers servant au transport de personnes et de marchandises, les services de vérification mécanique, le contrôle routier sur route et en entreprise et les activités de promotion et de sensibilisation à la sécurité routière;

d) les activités de la Société touchant ses ressources matérielles et immobilières et les technologies de l'information.

3.3.9 Déclarations – traitement confidentiel

Le président du conseil remet les déclarations reçues en application des articles 3.3.4, 3.3.7 et 3.3.8 au secrétaire de la Société, qui les conserve dans les dossiers de la Société.

Les déclarations remises en vertu du présent article sont traitées de façon confidentielle.

3.3.10 Famille immédiate

Les articles 3.3.3, 3.3.4, 3.3.7 et 3.3.8 s'appliquent également lorsque l'intérêt concerné est détenu par un membre de la famille immédiate de l'administrateur ou du vice-président.

On entend par « famille immédiate » le conjoint, les enfants à charge et autres personnes à charge.

Le terme « conjoint » comprend la personne de sexe opposé ou de même sexe qui est liée par le mariage ou l'union civile à un administrateur et cohabite avec lui, ou qui vit maritalement avec lui et est publiquement présentée comme son conjoint depuis plus d'un an.

3.3.11 Conflit d'intérêts – intérêts exemptés

Les dispositions du présent code relatives aux déclarations et aux conflits d'intérêts ne s'appliquent pas :

a) aux intérêts que l'administrateur ou le vice-président détient par l'intermédiaire d'un fonds commun de placement à la gestion duquel il ne participe ni directement ni indirectement;

b) aux intérêts détenus par l'intermédiaire d'une fiducie sans droit de regard et dont le bénéficiaire ne peut prendre connaissance de la composition;

c) à un intérêt qui, par sa nature et son étendue, est commun à la population en général ou à un secteur particulier dans lequel œuvre l'administrateur ou le vice-président;

d) aux titres émis ou garantis par un gouvernement ou une municipalité à des conditions identiques pour tous;

e) lorsque la faible importance des valeurs mobilières détenues ne peut vraisemblablement pas placer l'administrateur ou le vice-président en situation de conflit d'intérêts.

SECTION 4

PROCESSUS D'APPLICATION

4.1 Autorité compétente

Pour l'application de la présente section, on entend par « autorité compétente » en matière disciplinaire :

a) à l'égard du président du conseil et des administrateurs nommés par le gouvernement : le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif;

b) à l'égard des vice-présidents : le président du conseil d'administration.

4.2 Rôle du président du conseil

Le président du conseil veille à l'application du présent code par les administrateurs et les vice-présidents. Il assure le traitement des déclarations de conflits d'intérêts et garde confidentielles les informations ainsi obtenues.

Il fournit aux administrateurs ou vice-présidents qui en font la demande des avis sur les déclarations ou sur toute autre question de nature déontologique. À cette fin, il prend conseil auprès du comité de gouvernance et d'éthique.

4.3 Comité de gouvernance et d'éthique – mission

Le comité de gouvernance et d'éthique a pour mission de conseiller le président du conseil en matière d'éthique et de déontologie.

Le comité exerce également les fonctions qui lui sont dévolues en vertu du Règlement sur la gouvernance.

Dans l'exercice de ses fonctions, le comité peut prendre connaissance des déclarations prévues aux articles 3.3.4, 3.3.7 et 3.3.8.

4.4 Comité de gouvernance et d'éthique – analyse

À la demande du président du conseil, lorsqu'un manquement à l'éthique ou à la déontologie est reproché à un administrateur ou à un vice-président, le comité est chargé de recueillir toute information pertinente. Il lui fait rapport de ses constatations et lui recommande, s'il y a lieu, les mesures à prendre.

4.5 Comité de gouvernance et d'éthique – avis

Le comité de gouvernance et d'éthique peut donner des avis au président du conseil sur l'application des dispositions du présent code.

Le comité peut consulter et recevoir des avis de conseillers ou experts sur toute question qu'il juge à propos.

4.6 Manquements au code – communication

Lorsque le président du conseil a des motifs raisonnables de croire qu'un administrateur n'a pas respecté l'une ou l'autre des dispositions du présent code, il en informe immédiatement l'autorité compétente en lui remettant une copie complète de son dossier. Cette communication a pour but de mettre en marche le processus disciplinaire prévu par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

4.7 Relevé provisoire

Afin de permettre la prise de décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave, l'autorité compétente peut relever provisoirement de ses fonctions, avec rémunération, l'administrateur ou le vice-président à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie.

4.8 Manquements au code – sanctions

L'autorité compétente fait part à l'administrateur ou au vice-président des manquements qui lui sont reprochés et de la sanction dont il est passible. Elle l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui faire part de ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.

Si elle conclut que l'administrateur ou le vice président a commis une contravention à la loi, au règlement ou au présent code, l'autorité compétente peut imposer l'une des sanctions suivantes : la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.

Dans le cas où un administrateur est passible de révocation, celle-ci ne peut être imposée que par le Conseil exécutif.

Préalablement à la révocation, le secrétaire général au ministère du Conseil exécutif peut suspendre sans rémunération l'administrateur pour une période d'au plus 30 jours.

Dans le cas où un vice-président est passible de révocation, celle-ci ne peut être imposée que par le conseil.

Préalablement à la révocation, le président du conseil peut suspendre sans rémunération le vice-président pour une période d'au plus 30 jours.

Est nul le vote émis par un administrateur en contravention des dispositions du présent code ou alors que l'administrateur est en défaut de produire la divulgation visée par l'article 3.3.4.

4.9 Anonymat

L'autorité compétente ainsi que le comité de gouvernance et d'éthique préservent l'anonymat des plaignants et informateurs à moins que ces derniers n'aient manifesté clairement une volonté contraire. Ils ne sont pas tenus de fournir une information susceptible de révéler leur identité, sauf si la loi ou un tribunal l'exige.

4.10 Attestation

Chaque administrateur ou vice président doit, dans la forme prévue, remplir et signer une attestation où il déclare avoir pris connaissance du code et y être lié. Cette attestation, une fois remplie, est remise au président du conseil, qui la remet au secrétaire de la Société aux fins de conservation.

Chaque nouvel administrateur ou vice président doit faire de même dans les 30 jours suivant sa nomination.

4.11 Archives

Le secrétaire tient des archives où il conserve, notamment, les déclarations, divulgations et attestations qui doivent être transmises en vertu du présent code, les rapports et avis du comité de gouvernance et d'éthique et les décisions du président du conseil en matière d'éthique et de déontologie.

4.12 Abrogation

Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et dirigeants de la Société de l'assurance automobile du Québec adopté par la résolution AR-2549 du 09.02.11 est abrogé.

4.13 Entrée en vigueur

Le présent code entre en vigueur le 20 septembre 2012.

Édité par la Direction des communications
Société de l'assurance automobile du Québec

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015
ISBN 978-2-550-72880-1 (Imprimé)
ISBN 978-2-550-72881-8 (PDF)

Société de l'assurance automobile Québec

C-610 (13-04)